

Kwaliteitsbeeld 2024



Inhoudsopgave

Inleiding

1. Dit zijn wij

2. Het goede gesprek

3. Het bouwen van netwerken

Innovatieve woon- en zorgoplossingen: een thuis dat past

4. Het werk organiseren

Medezeggenschap op organisatieniveau

Raad van participanten

5. Leren en ontwikkelen

Werkwijzen

6. Reflectie op kwaliteit

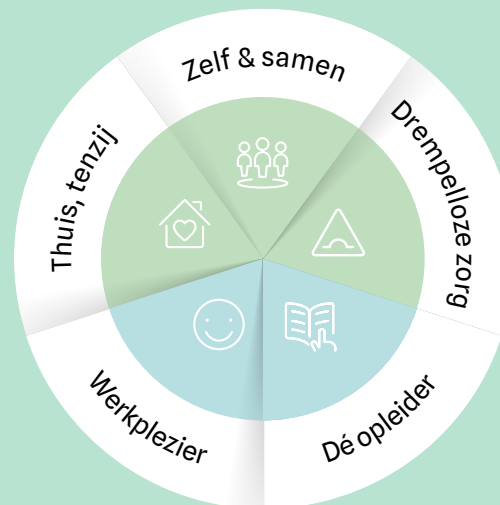
Clüentervaringen

Inleiding

Bij Laurens willen we dat mensen zo zelfstandig en betekenisvol mogelijk leven. Het liefst in hun eigen omgeving en samen met hun dierbaren. Daarom kijken we niet alleen naar wat iemand nodig heeft aan zorg, maar vooral naar wat iemand nog wél kan en belangrijk vindt in leven en sterven. Dit doen we samen met cliënten, hun naasten, vrijwilligers, buurtgenoten en andere zorgpartners. Bij Laurens maken we de beweging van zorgen voor naar samen leven.

Deze beweging maken we aan de hand van vijf pijlers:

1. **Zelf & samen:** ons uitgangspunt is zelf- en samenredzaamheid. Informele zorg zien we als basis, inzet van technologie en e-health is vanzelfsprekend. Samen met de cliënt bepalen we wat waardevol is in leven en sterven. Zo komen we samen tot passende zorg.
2. **Thuis, tenzij:** we ontwikkelen nieuwe vormen van zorg en diensten en passen ons huidige aanbod aan om zoveel mogelijk cliënten thuis te helpen.
3. **Drempelloze zorg:** onze zorg en diensten sluiten naadloos aan, ongeacht waar de cliënt woont of verblijft. We werken interdisciplinair samen en domein- en organisatiebreed.
4. **Werkplezier:** we willen dat collega's bevlogen zijn en blijven. Ze krijgen het vertrouwen en de ruimte om hun functie zelf vorm te geven. We stimuleren onderlinge verbinding en werken samen vanuit gelijkwaardige relaties. Collega's worden optimaal ontzorgd in hun werk.
5. **Dé opleider:** we stimuleren collega's het beste uit zichzelf te halen. We profileren ons steeds meer als dé opleider, ook om in de (krappe) arbeidsmarkt het verschil te kunnen maken: werken, ontwikkelen en groeien bij Laurens.



Ons kwaliteitsbeeld

In dit kwaliteitsbeeld laten we zien hoe we in 2024 hebben gewerkt aan onze beweging van zorgen voor naar samen leven. Hoe we samen met cliënten, naasten en professionals een omgeving creëren waarin mensen zo zelfstandig en betekenisvol mogelijk kunnen leven. En hoe we onze zorg en ondersteuning verder hebben ontwikkeld.

Dit kwaliteitsbeeld is opgebouwd langs de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas. Deze geven richting aan het kwaliteitsdenken in de verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT) en sluiten naadloos aan bij onze beweging.



De vijf bouwstenen van het Generiek Kompas zijn:

-  **1. Het goede gesprek**
Wat is écht belangrijk voor de cliënt, en hoe zorgen we ervoor dat onze zorg daarop aansluit?
-  **2. Het bouwen van netwerken**
Hoe werken we samen met familie, vrijwilligers en andere organisaties om de beste zorg te bieden?
-  **3. Het werk organiseren**
Hoe zorgen we ervoor dat zorgmedewerkers en vrijwilligers optimaal kunnen werken, met de juiste deskundigheid en ondersteuning?
-  **4. Leren en ontwikkelen**
Hoe blijven we verbeteren en hoe zorgen we ervoor dat medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers de juiste kennis en vaardigheden hebben?
-  **5. Inzicht in kwaliteit**
Hoe meten en verbeteren we onze zorg, zodat cliënten en hun naasten weten waarop ze kunnen rekenen?



1.

Dit zijn wij

Van zorgen voor naar samen leven

Bij Laurens helpen wij mensen zo zelfstandig en betekenisvol mogelijk te leven als zij ouder worden, herstellen van een ziekte of leren leven met een blijvende beperking. Mensen kunnen bij ons terecht voor huishoudelijke hulp, thuiszorg, dagbesteding, revalidatie, verpleeghuiszorg en zorg in de laatste levensfase. Onze bijna 6.000 professionals en 2.000 vrijwilligers werken niet vóór, maar mét mensen die zorg krijgen, hun familie en naasten én andere zorgverleners. We willen dat cliënten zo lang mogelijk zelf de regie houden. Zodat ze zorg krijgen die nodig is.

Missie

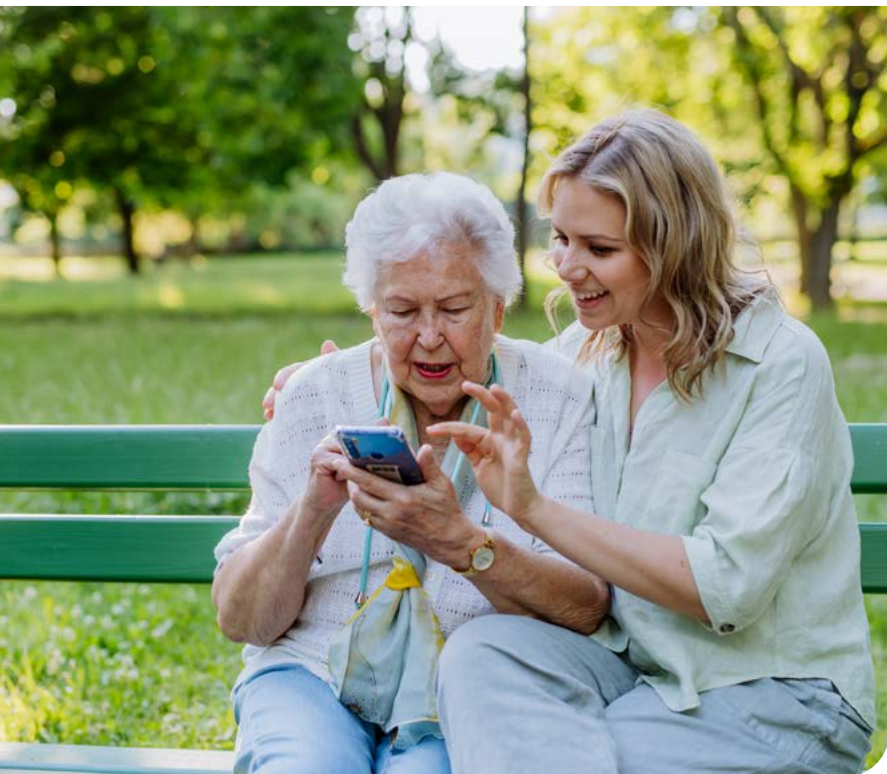
Onze missie is iedereen in Rotterdam en omgeving de kans geven om zo zelfstandig en betekenisvol mogelijk te leven, ook als zij ouder worden. Wij geloven dat iedereen ertoe wil blijven doen, omdat dit bijdraagt aan een gelukkig leven. Ook wanneer het leven uitdagingen brengt.

“Deze tijd vraagt om nieuwe oplossingen en nieuwe manieren van (samen)werken. Bij Laurens maken we daarom de beweging van zorgen voor naar samen leven.”

Daarom geven we de zorg die daarbij nodig is. Nu én in de toekomst. Deze tijd vraagt om nieuwe oplossingen en nieuwe manieren van (samen)werken. Bij Laurens maken we daarom de beweging van zorgen voor naar samen leven.

Zo lang mogelijk thuis

Ons vertrekpunt is dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen, in hun vertrouwde omgeving. Daarom gaan we uit van wat zij (nog) zelf kunnen. Of van wat er kan met ondersteuning van hulpmiddelen, de mensen om hen heen en onze zorg. Wanneer thuis wonen tijdelijk niet gaat, is er tijdelijke zorg met het doel dat mensen zo snel én gezond mogelijk weer terug naar huis kunnen. Als thuis wonen helemaal niet meer lukt, zijn er woonzorglocaties. Mensen hebben zelf regie over wat zij belangrijk vinden als het gaat om hun zorg. Wij sluiten daarop aan.



Samen met betrokkenen

De beweging van zorgen voor naar samen leven vraagt van alle betrokkenen een bijdrage. Van cliënten en bewoners, van mantelzorgers en vrijwilligers. Van partijen in de buurt, van zorgverzekeraars en van collega-zorgaanbieders. En natuurlijk van alle medewerkers van Laurens.

Anders kijken, denken en doen

We laten los wat we nu normaal vinden en kijken met een open blik naar hoe zorg anders kan. We trainen naasten en vrijwilligers, zodat zij met medewerkers van Laurens in één team samenwerken. We werken aan een nieuw aanbod voor zorg, behandeling en diensten aan huis. En we organiseren zorg – binnen en buiten Laurens – op het juiste moment en de juiste plek. Ook als de zorgvraag verandert.

Kengetallen

Bij Laurens:

- Ondersteunen we meer dan **8.000 cliënten per dag** en **25.000 cliënten** per jaar.
- Werken bijna **6.000 medewerkers** en **2.000 vrijwilligers**.
- Hebben we in totaal **30** woonzorglocaties, revalidatielocaties en hospices in Rotterdam, Lansingerland en Barendrecht.
- Bieden we dagbesteding op **13 locaties**.
- Werken **60 wijkteams** en **10 specialistische teams** aan zorg en/of begeleiding thuis.
- Realiseren we een jaaromzet van **€ 370 miljoen**.

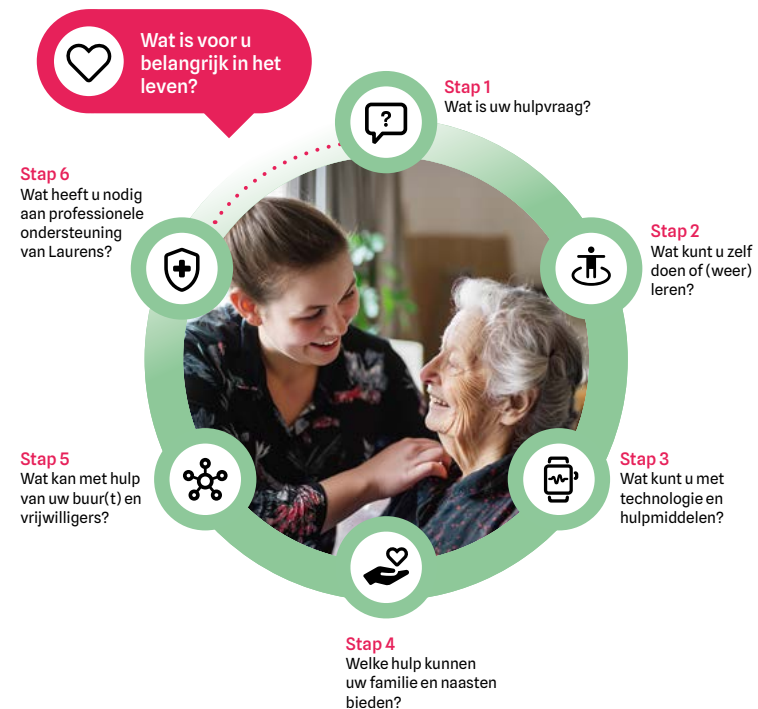


2.

Het goede gesprek

Binnen Laurens willen we dat onze ondersteuning naadloos aansluit bij wat voor cliënten belangrijk is. Dat doen we door te vragen wat iemand écht nodig heeft en goed te luisteren. We focussen op wat cliënten nog zelf kunnen en nemen dat niet over. Of we leren ze bepaalde handelingen (opnieuw) aan, voor meer zelfredzaamheid. Ook bespreken we steeds hoe technologie en het eigen netwerk kunnen bijdragen aan de zelfstandigheid.

Dit vraagt om een open houding van iedereen rondom de cliënt: thuis, in de wijk en op woonzorglocaties. Het begint met écht luisteren, scherp kijken en het goede gesprek voeren. Voor houvast ontwikkelden we een kernplaat die helpt om samen met de cliënt passende ondersteuning te vinden. We starten altijd bij wat voor de cliënt belangrijk is in het leven en verkennen van daaruit de mogelijkheden.



In 2024 ontwikkelden we de volgende initiatieven om tot het goede gesprek te komen:

Het positieve gesprek en zelfredzaamheidsradar

Wijkverpleegkundigen zijn via een train-de-traineraanpak getraind in het voeren van het goede gesprek en het gebruik van de zelfredzaamheidsradar. Dit hulpmiddel ondersteunt bij gesprekken over wat iemand belangrijk vindt en welke doelen iemand heeft op het gebied van zelfstandigheid. Zo behoudt de cliënt zelf de regie over de ondersteuning. Komend jaar richten we ons op het verder ontwikkelen van gespreksvaardigheden binnen de teams. Daarnaast starten we met de inzet van de zelfredzaamheidsradar in de revalidatie en op de woonafdelingen.



Waardengedreven zorgleefplan en proactieve zorgplanning

Meer dan de helft van de woonzorglocaties is afgelopen jaar gestart met ons project 'Passende zorg'. Met behulp van een waardenmeter brengen cliënten zelf in kaart wat zij belangrijk vinden rondom zorg, behandeling, leven en sterven. Aan de hand van vragen over de vier domeinen

(participatie, wonen en leven, fysieke welzijn en mentaal welbevinden) kunnen cliënten aangeven waarover ze graag in gesprek willen. Vervolgens gaan cliënten in gesprek met de regiebehandelaar en zorgcoördinator over de eigen waarden en wat dit betekent voor zorg en behandeling. Hiermee heeft de cliënt meer regie en zorgen we dat proactief wordt nagedacht over beslissingen in de toekomst.

Binnen de revalidatiezorg werken we hiervoor met de Canadian occupational performance measure (COPM): een meetsysteem waarmee cliënten bepalen wat hun prioriteiten zijn in het dagelijks leven. Zoals weer met een kleinkind kunnen wandelen of zelf kunnen koken. De cliënt beoordeelt zelf het belang van activiteiten en bepaalt samen met het klantteam concrete behandeldoelen. Er wordt ook gewerkt met de Utrechtse Schaal voor Evaluatie van Revalidatie (USER), waarbij de cliënt zelfredzaamheid, participatie en ervaren gezondheid op verschillende thema's beoordeelt. Zoals mobiliteit, zelfverzorging, somberheid en angst. Deze scores geven inzicht in de voortgang van de revalidatie, waardoor wij ons zorg hierop kunnen afstemmen. Door het voeren van multidisciplinaire evaluatiegesprekken (MEG), blijven we gedurende het revalidatieproces focussen op wat de cliënt zelf belangrijk vindt. En wat er in de thuissituatie nodig is om zelfstandig verder te kunnen of over te gaan op poliklinische behandeling.

Warm welkom

Samen met cliënten, familie en medewerkers hebben we het proces van verhuizen naar een woonzorglocatie bekeken en verder ontwikkeld. Het kennismaken, elkaar leren kennen en het goede gesprek staan hierin centraal. Er is meer aandacht voor iemands levensloop, netwerk en de emoties die bij een verhuizing komen kijken. Vanaf 2025 brengen we deze nieuwe werkwijze in de praktijk.

Reablement: Zelfstandig waar mogelijk, ondersteuning waar nodig

Bij Laurens vinden we het belangrijk dat iedereen zoveel mogelijk de regie over het eigen leven behoudt, ook wanneer zorg en ondersteuning nodig zijn. Daarom sloten we ons in 2024 aan bij Reable Nederland, een beweging die zich inzet voor reablement. Deze aanpak helpt mensen om hun zelfstandigheid te behouden of terug te winnen.

Reablement betekent dat we niet automatisch taken overnemen, maar samen met de cliënt kijken naar wat nog zelf kan, wat opnieuw aangeleerd kan worden en hoe technologie en het sociale netwerk daarbij kunnen helpen. Afgelopen jaar hebben we de eerste stappen gezet om reablement een vast onderdeel van onze zorg te maken. Zo trainden we een eerste groep medewerkers in de reablement-principes, zodat zij cliënten beter kunnen ondersteunen bij het herleren van dagelijkse vaardigheden.

In 2025 bouwen we hierop verder:

- ✓ We trainen medewerkers om nog meer te denken en werken vanuit onze visie op eigen regie en zelfredzaamheid.
- ✓ We betrekken naasten en vrijwilligers actiever en geven ze handvatten om een grotere rol te spelen in de ondersteuning.
- ✓ We zetten technologie in als hulpmiddel om zelfstandigheid te vergroten, zoals slimme hulpmiddelen voor mobiliteit en medicatiebeheer.



3.

Het bouwen van netwerken

Samenwerken met het sociale netwerk

Kwaliteit van leven gaat over meer dan alleen zorg. Familie, vrienden, buren en vrijwilligers spelen een belangrijke rol in het leven van cliënten. Daarom werken we bij Laurens actief samen met het sociale netwerk van onze cliënten, zodat we samen de best mogelijke ondersteuning kunnen bieden.

In 2024 hebben we belangrijke stappen gezet om het sociale netwerk van cliënten beter te betrekken bij de zorg. Dit doen we onder andere met:

- › **Netwerkkarten:** wanneer iemand zorg of ondersteuning van Laurens ontvangt, brengen we in kaart welke mensen een rol spelen in het leven van de cliënt. De netwerkkart helpt om direct inzicht te krijgen in wie betrokken wil blijven en hoe zij kunnen bijdragen. Vanaf 2025 wordt de netwerkkart een vast onderdeel van ons werkproces op de woonzorglocaties.
- › **Coördinatoren informele zorg:** op alle woonzorglocaties zijn coördinatoren informele zorg aangesteld. Zij zorgen ervoor dat vrijwilligers zich welkom voelen en ondersteunen teams in het samenwerken met familie, naasten en vrijwilligers. Ook leggen zij verbindingen tussen de zorglocatie en de wijk.
- › **Burgerberaad:** op één woonzorglocatie organiseerden we een burgerberaad, waarbij buurtbewoners samen met Laurens bepaalden hoe de begane grond van de woonzorglocatie het beste gebruikt kon worden. Dit leidde tot nieuwe samenwerkingen, zoals een gezamenlijke brasserie en een samenwerking met de bibliotheek.
- › **Samen Revalideren:** naasten spelen een actieve rol in het revalidatieproces. Zij helpen mee tijdens de behandeling, ondersteunen bij oefenmomenten en zijn zoveel mogelijk aanwezig bij multidisciplinaire evaluatiegesprekken. Dit zorgt voor een soepelere overgang naar huis of een woonzorglocatie, met meer vertrouwen in de toekomst. Voor Samen Revalideren is het nodig dat cliënten en hun naasten vanaf de opname meteen weten wat de verwachting is. Daarom ontwikkelden we in 2024 een infographic en routekaart. Deze worden in 2025 geïmplementeerd.

Dankzij deze initiatieven betrekken we familie en naasten nóg intensiever bij de hulpvragen van cliënten. Samen organiseren we de ondersteuning die nodig is, waarbij de cliënt zoveel mogelijk zelf de regie houdt.



Editie 2
Burgerberaad

Dankzij Burgerberaad is Borgsate écht onderdeel van de wijk

Bij Laurens proberen we anders te kijken, te denken en te doen. Dus gaven we vijftig buurtbewoners de kans om écht mee te beslissen over de invulling van de begane grond van onze woonzorglocatie Borgsate.

Borgsate in Schiebroek wordt gerenoveerd. Als dit jaar de afdelingen klaar zijn voor mensen met lichamelijke klachten en dementie, is de begane grond aan de beurt. Daar willen we een fijne ontmoetingsplek van maken. Voor de hele buurt. "Om zo ouderen meer onderdeel te laten zijn van de samenleving. En daarmee dus betekenis te geven aan de koers van zorgen voor naar samen leven", verduidelijkt locatiemanager Anneke Lameijn.

Voor het eerst

Om de ouderen en de wijk bij elkaar te brengen, snapten we dat we de wijkbewoners erbij

moesten betrekken. Dat kan met een Burgerberaad, legt Anneke uit. "Een Burgerberaad is een manier waarop bewoners meedenken én meebeslissen over een vraagstuk. Gemeenten zetten het bijvoorbeeld in. Laurens is de eerste zorgorganisatie die een Burgerberaad organiseert."

Vijf sessies, tien plannen

Vijftig inwoners uit Schiebroek zijn door loting gekozen. In vijf bijeenkomsten dachten zij na over de vraag: 'Hoe kunnen we de begane grond van Borgsate inzetten, zodat de wijk een actieve rol pakt bij het welzijn en de zelfredzaamheid van



Samen met een coördinator vanuit Laurens gaan de wijkbewoners nu in kleine clubjes de plannen verder uitwerken. Elvira is betrokken bij 'Schiebroekhoek'. Dat wordt dit jaar concreet, samen met 'Op het grote scherm'. "De basis van het plan Schiebroekhoek is dat Borgsate ook een plek kan zijn voor kleine kinderen en hun ouders. De komende tijd denken we met elkaar na hoe het er precies uit gaat zien en wat daar dan voor nodig is."



Extra initiatieven

De werkwijze van een Burgerberaad bleek waardevol. "Het heeft voor verbinding gezorgd", merkt Anneke. "Wijkbewoners die muziek maken, lieten ons spontaan weten wel eens te willen optreden bij Borgsate. En anderen willen de ouderen meenemen om te gaan vissen. Dat soort ideeën hadden we anders gemist."

Ook het enthousiasme van de deelnemers deed het tweetal goed. "De opkomst was altijd hoog, zelfs bij slecht weer. Iedereen heeft hard gewerkt en was erg betrokken", zegt Elvira. Dit verbaasde haar niet, geeft ze toe: "Ik ken de wijk als open en meedenkend, en dat blijkt te kloppen."

ouderen?". Bij één van deze bijeenkomsten waren ook experts aanwezig, zoals een zorgprofessional en een wijknetwerker, om vragen te beantwoorden.

Uiteindelijk waren er tien concrete plannen, waarvan Laurens er in elk geval drie verder zou onderzoeken. Anneke: "Toen we startten hadden we de hoop dat het hele nieuwe ideeën zou opleveren. Plannen waar we zelf nooit aan gedacht zouden hebben. Maar wat blijkt: de wijk vindt vooral de basis het belangrijkste. Zoals een brasserie. Dat wordt het hoofdplan, samen met de binnentuinen en Breinsate. Dat nemen we allemaal mee in de tekeningen en plattegronden van de architect."

Van brasserie tot kinderplek

Voor wijkverpleegkundige Elvira Ouwehand was dat geen verrassing, zegt ze. "Bewoners van wooncomplexen Borghave en Meyburg konden bij Borgsate een hapje eten in de buurt. Dat stopte tijdens de coronapandemie. Buurtbewoners missen de gezelligheid die dat bracht. Het is mooi dat deze plannen die wens weer invullen."

Het werk van het Burgerberaad zit er met het bedenken van de plannen zeker nog niet op.





Diverse edities Portretten vrijwilligers

kaar | Drie vragen aan een vrijwilliger



‘Hier gaat mijn hart naar uit’

Marjo Imfeld (66) viel als een blok voor Borgstede in Barendrecht. Ze zet zich dan ook al jaren in als vrijwilliger.

1 Wat brengt vrijwilligerswerk bij Laurens jou?

“Ik kan echt iets betekenen voor kwetsbare mensen. Daar gaat mijn hart naar uit. Ik probeer dichtbij de bewoners te staan. Goed naar hen te luisteren, zodat hun dag een beetje mooier wordt. Als vrijwilliger leerde ik dat je als radertje in het grote geheel het verschil kunt maken. Dat is wat ik altijd probeer en waar ik blij van word. Het maakt mijn leven rijker.”

2 Hoe zou je Borgstede omschrijven?

“Het dorpse karakter vind ik fijn. Bij mijn start als vrijwilliger in 2015 was het nog een hele grote locatie. Toch voelde het hier persoonlijk en warm. Ik deed er snel veel fijne contacten op. En ik vind het nog altijd heerlijk om naar de verhalen van de bewoners te luisteren.”

3 Wat doe je als vrijwilliger?

“Ik wil er vooral zijn voor de bewoners. Door bij ze op de koffie te gaan en een praatje met ze te maken. Eerder regelde ik ook uitstapjes. En als lid van de cliëntenraad dacht ik mee over de nieuwbouw van Borgstede. De locatie zou misschien dichtgaan, maar er werd gelukkig anders besloten. Het nieuwe pand is prachtig! Na de opening zetten we het Team Warm Welkom op. Vrijwilligers, zoals ik, ontvangen bezoekers en bewoners. Dat we van Laurens de ruimte krijgen om dat zo te doen, laat zien dat we gewaardeerd worden.”

Voor mekaar | Drie vragen aan een vrijwilliger



‘Hier voel ik me thuis’

Met haar kookkunsten verrast Bidya Ramrattansing (79) al twintig jaar de bezoekers van Saroj: de dagbesteding van Maasveld voor de Surinaams-Hindoestaans gemeenschap uit de buurt.

1 Wat doet u als vrijwilliger?

“Vijf dagen per week zet ik een warm, Surinaams gerecht op tafel. Ik hang boven de pannen en de bezoekers helpen mij bij het snijden van de uien of het doppen van de bonen. Ik maak vaak soep of roti, maar kip masala is echt mijn specialiteit.”

2 Waarom werkt u hier zo graag?

“In de eerste plaats omdat ik zo van koken hou. Maar vooral omdat we bij Saroj elkaars cultuur begrijpen. Hier voel ik me thuis. Bezoekers noemen mij ‘Mausi’, wat tante betekent. Zeker na het overlijden van mijn man vond ik hier de aanspraak en afleiding die ik nodig had.”

3 Hoe wordt uw werk gewaardeerd?

“Ik krijg veel lieve complimenten van bezoekers over mijn eten. En de Laurens-medewerkers letten goed op dat ik niet té veel doe. Maar de kroon op mijn vrijwilligerswerk was het lintje dat ik afgelopen april kreeg van burgemeester Aboutaleb. Ik ben nu officieel Lid in de Orde van Oranje-Nassau, mooi hè!”





Diverse edities
Portretten vrijwilligers



‘Dit werk houdt mij jong’

Van breien tot bingo en van handwerk tot uitjes. Vrijwilligster Winy Vonk (72) begeleidt al ruim tien jaar activiteiten bij Dijkveld.

Hoe is jouw werk van betekenis?

1 “Als je weinig vrienden of familie hebt, kan wonen in een verpleeghuis erg eenzaam zijn. Bewoners ondernemen dan vaak alleen nog dingen als de locatie ze organiseert. Deze activiteiten zijn zo waardevol voor hen. Daarom zet ik me voor de volle 100 procent in om er iets moois van te maken. Als vrijwilliger én als mens.”

Wat houdt het na al die jaren leuk?

2 “De praatjes met bewoners. Over wat ze bezighoudt of waar ze mee zitten. Ik kom al zo lang dat ik bewoners écht ken. Ik weet hoe ik ze moet benaderen of motiveren. Of bij wie ik een flauwe grap kan maken.”

Waar haal je voldoening uit?

3 “Een bedankje, een vriendelijk woord. Maar ook als ik aan de gezichten zie dat bewoners een fijne dag hebben gehad. Bovendien houdt dit werk mij jong. Ik heb nog geen geraniums gekocht en ben het ook niet van plan. Je krijgt mij er niet achter!”



Voor mekaar | Drie vragen aan een vrijwilliger

Grote bek, klein hartje

Als het aan Jan van Halderen (73) ligt, bruist Antonius Binnenweg van de activiteiten. Van disco tot bingo: de enthousiaste vrijwilliger organiseert en begeleidt het allemaal. Al 16 jaar lang.

1 Waar doe je het voor?

“De lach op het gezicht van de bewoner. Ondanks hun dementie herkennen bewoners mij direct. ‘Is er nog wat te doen, Jan?’, vragen ze dan. Ze zijn altijd zo blij als ik kom, want dan staat er iets leuks op het programma.”

2 Is jouw werk ook weleens moeilijk?

“Zeker. Dementie is toch ook gewoon een verdrietig iets. Ik heb een grote bek, maar een klein hartje. En voel de tranen van bewoners of van hun familie zelf ook. Ik ben er dan voor ze. Met een knuffel of een aai over het bolletje.”

3 Hoe kijk je naar de toekomst?

“Ik hoop echt dat er meer vrijwilligers komen. Voor corona hadden we hier een club van 150 vrijwilligers, nu komen er nog maar drie! Terwijl het zó leuk is om te doen. Dat geef ik ook mee aan mijn kinderen en kleinkinderen. Wat voor elkaar doen en over hebben is erg belangrijk. En het geeft zoveel plezier!”



Ondersteuning van mantelzorgers

Mantelzorgers zijn onmisbaar in de zorg voor hun naasten. We vinden het belangrijk om mantelzorgers te ondersteunen, zodat zij hun rol goed kunnen vervullen zonder overbelast te raken.

Daarom ontwikkelden we in 2024 verschillende initiatieven:

- › **Overzicht van ondersteuningsmogelijkheden:** we hebben een handige brochure samengesteld met informatie over landelijke en regionale ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers. Dit overzicht helpt hen zelf regie te nemen en ondersteuning te vinden wanneer dat nodig is. Deze brochure wordt in 2025 verder ontwikkeld als vast hulpmiddel in de regio.
- › **Workshops voor mantelzorgers:** in samenwerking met mantelzorgers van cliënten hebben we workshops ontwikkeld over onderwerpen als communicatie, balans vinden en omgaan met schuldgevoel.
- › **Beter Thuis met Dementie:** dit programma biedt ondersteuning voor mantelzorgers van mensen met dementie. Zij krijgen ondersteuning via logeerweken, cursussen en bijeenkomsten. Daarnaast is er een speciaal aanbod ontwikkeld voor families met een niet-westerse achtergrond.

We zien mantelzorgers niet als toeschouwers, maar als gelijkwaardige partners in de zorg. Door samen te werken en hen de juiste ondersteuning te bieden, zorgen we ervoor dat cliënten en hun naasten zich gesteund voelen. En we samen de zorg bieden die nodig is.



“We zien mantelzorgers niet als toeschouwers, maar als gelijkwaardige partners in de zorg.”





Editie 2

Aandacht is net zo belangrijk als zorg

Schouder aan schouder



‘Aandacht is net zo belangrijk als zorg’



Erna Luthart (68) is sinds haar vader overleed, ruim twintig jaar geleden, mantelzorger voor haar moeder. De 98-jarige woont inmiddels in De Wilgenborgh, waar Erna haar nog bijna dagelijks ziet.

Na een licht herseninfarct stond mevrouw Luthart er na het overlijden van haar man ineens alleen voor. “Sindsdien ging ik altijd na mijn werk langs om samen met haar te eten. En deed ik huishoudelijke klusjes”, vertelt dochter Erna. Twee jaar geleden brak mevrouw Luthart haar arm. “Moeder was al minder mobiel en kon door de breuk haar rollator niet meer gebruiken. Ze moest van de ene op de andere dag naar een zorglocatie. Thuis wonen ging niet meer”, zegt Erna.



‘Een middagje tutten doet mij goed’

Erna Luthart

krijgt. Of dat er iets met haar is dat ik aan de zorgmedewerkers moet doorgeven. Maar vaak is alles al geregeld.”

Welzijn

Aandacht is net zo belangrijk als zorg, vindt Erna. “Ik zie in De Wilgenborgh dat de bewoners helemaal opleven van aandacht. Al is het maar een praatje over het weer.” Daarom vindt ze het zo fijn dat Laurens ook aan welzijn denkt. En aan de mantelzorgers. “Er is altijd fijn contact. Sowieso kan ik bij de medewerkers terecht met vragen. Samen zorgen we dat mijn moeder het aan niks ontbreekt.”

“Dat was wel even slikken voor haar. Maar mijn moeder is de moeilijkste niet en ze zette al snel de knop om. Dat lukte ook dankzij de warme ontvangst van de medewerkers van De Wilgenborgh. Ze zijn daar zo ontzettend lief.”

Bijna elke dag

In De Wilgenborgh krijgt ze bijna elke middag bezoek van Erna. “Ik ga langs voor een praatje, we halen herinneringen van vroeger op. We drinken koffie. En als het lekker weer is gaan we eropuit met de rolstoel. Gewoon een middagje tutten met elkaar. Dat doet ook mij goed.”

Erna richt zich op het welzijn van haar moeder, het sociale deel. Zus Marjan regelt de financiën en gaat ook meerdere keren per week op bezoek. De zorg laat Erna aan onze collega's. “Ik kijk af en toe weleens of ma haar medicijnen





Editie 3

Aandacht voor iedereen

Schouder aan schouder



Aandacht voor iedereen

Als Attie de Vries (84) bij haar man Johan de Vries (93) op bezoek komt, wordt iedereen daar blij van. Want Attie heeft niet alleen oog voor haar man, maar voor de hele afdeling.

Johan heeft dementie en woont nu drieënhalve jaar in De Tuinen. "Hij woont hier goed", vindt Attie. "Maar er is weinig tijd voor iets extra's, omdat het personeel alle aandacht nodig heeft voor de zorg. Daarom kom ik bijna elke dag. Voor mijn man, maar ook voor de andere bewoners. Als ik buiten ga wandelen met hem, kijk ik soms of ik nog iemand kan meenemen. En als ik een bordspelletje met hem speel, mag iedereen altijd aansluiten."



"Als ik een bordspelletje speel met mijn man, mag iedereen altijd aansluiten"

Attie de Vries

Samen sterk

Sinds een jaar is Attie ook vrijwilliger bij De Tuinen. "Ik vind het fijn om er voor de bewoners te kunnen zijn. Ik schenk bijvoorbeeld koffie en thee of help bij de warme maaltijd. Daarnaast maak ik met iedere bewoner een praatje. En ik bied een luisterend oor als dat nodig is. Ik ken elke bewoner bij naam en de Laurens-medewerkers voelen als echte collega's."



"Johan en ik waren in juni zestig jaar getrouwd. Dat vierden we hier in het restaurant van De Tuinen. Ik nodigde een aantal vrijwilligers uit voor het feest, om ze te bedanken voor hun harde werk. Dat vind ik belangrijk, want hun inzet maakt echt een verschil op de afdeling. Het was een geweldige dag. Met muziek, taart en zelfs een bezoekje van de burgemeester!"

Opladen

Mantelzorgen doet Attie graag, maar het kost ook veel energie. Om op te laden gaat ze regelmatig een dagje uit met zichzelf. "Heerlijk vind ik dat", lacht ze. "Ik pak de trein naar leuke steden en fotografeer daar mooie landschappen of gebouwen. Dat is een momentje helemaal voor mij alleen, dan voel ik me vrij. Ver weg of op vakantie ga ik niet. Want als het nodig is, wil ik snel bij Johan kunnen zijn."



Professioneel netwerk

Laurens maakt de beweging van zorgen voor naar samen leven niet alleen. We werken intensief samen met andere zorgorganisaties, welzijnsinstanties, woningcorporaties en gemeenten om ervoor te zorgen dat zorg passend, toegankelijk en toekomstbestendig is.

In 2024 hebben we belangrijke stappen gezet om het sociale netwerk van cliënten beter te betrekken bij de zorg. Dit doen we onder andere met:

- › **Transitie-agenda:** samen met Conforte en Archipel werken we aan een visie waarin 'Zelf, tenzij – Thuis, tenzij – Digitaal, tenzij' centraal staat. Dit betekent dat we kijken naar wat cliënten nog zelf kunnen, of zorg thuis mogelijk is en hoe technologie kan ondersteunen.
- › **Digitale zorg:** in het programma Digizorg werken we met 29 zorgaanbieders samen aan digitale innovaties, zoals de zorgverlenerscockpit en eOverdracht, waarmee informatie sneller en veiliger gedeeld kan worden.
- › **RevaStart:** in samenwerking met Rijndam en Erasmus MC zorgen we ervoor dat cliënten na een ziekenhuisopname sneller op de juiste plek kunnen revalideren.
- › **KLM:** KLM-medewerkers die tijdelijk niet kunnen vliegen, bijvoorbeeld door zwangerschap, worden gedetacheerd bij Laurens. Ze ondersteunen bij activiteiten, fysiotherapie en het begeleiden van cliënten naar afspraken.
- › **Wijkgerichte zorg:** bij Laurens werken we samen met huisartsen, gemeenten en welzijnsorganisaties om zorg en ondersteuning zo dicht mogelijk bij huis te organiseren. Iedere wijk heeft eigen behoeften en samenwerkingspartners. Daarom ontwikkelen we een aanpak waarbij zorgverleners lokaal herkenbaar en toegankelijk zijn. In 2024 zijn we, met hulp van een subsidie, gestart om deze werkwijze verder uit te rollen in onze werkgebieden.



Drempelloos samenwerken

Zorg stopt niet bij een organisatiegrens. Daarom werken onze zorgprofessionals nauw samen in netwerken, zodat cliënten altijd op het juiste moment de juiste zorg en ondersteuning krijgen – thuis, in de wijk of op een woonzorglocatie. We verbinden onze zorgprofessionals binnen en buiten Laurens, waardoor we zorg en ondersteuning drempelloos kunnen organiseren.

Daarom ontwikkelden we in 2024 verschillende initiatieven:

Op verschillende locaties versterken we de ketenzorg: zorgprofessionals uit verschillende domeinen werken intensief samen om ondersteuning beter op elkaar af te stemmen. Casemanagers spelen hierin een sleutelrol. Zij zorgen ervoor dat:

- › Cliënten sneller de juiste zorg krijgen, omdat casemanagers direct kunnen schakelen met thuiszorgteams en zorginstellingen.
- › De overgang van thuis naar een woonzorglocatie soepeler verloopt, waardoor cliënten zich sneller thuis voelen.
- › Zorgprofessionals beter samenwerken en sneller inspelen op veranderingen, zodat ondersteuning altijd aansluit op de zorgvraag van een cliënt.

Casemanagers overleggen regelmatig en zijn actief aanwezig op de woonzorglocaties om de samenwerking te versterken. Dit zorgt voor een sterkere verbinding tussen zorg in de wijk en zorg binnen Laurens, waardoor cliënten minder drempels ervaren bij de overgang naar een nieuwe zorgomgeving.

Thuis tenzij: langer thuis met eigen regie

Bij Laurens geloven we dat ouderen zo lang mogelijk hun eigen leven willen blijven leiden, ook als zij zorg of ondersteuning nodig hebben. Daarom helpen we hen daarbij met 'Thuis, tenzij': een aanpak die ouderen ondersteunt om langer zelfstandig thuis te wonen, met zorg en hulp dichtbij wanneer nodig. We brengen professionals, welzijnspartners, woningcorporaties en de gemeenschap samen, zodat ouderen in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen en leven zoals zij dat fijn vinden. Daarnaast investeren we in onze collega's, zodat zij ouderen optimaal kunnen begeleiden.

Deze visie vertalen we naar concrete initiatieven, zoals:

ThuisPlusFlats: zelfstandig wonen met zorg dichtbij

In 2024 openen we in Ommoord vier nieuwe ThuisPlusFlats, gefinancierd door de gemeente Rotterdam. Ouderen huren hier zelfstandig een woning bij een woningcorporatie, terwijl Laurens extra ondersteuning biedt. Dit kan variëren van zorg en begeleiding tot welzijnsactiviteiten. Een vergelijkbaar concept is SamenWonen-Plus, waar (wijk)verpleegkundigen, huishoudelijke zorgverleners, woonconsulenten en sociaal beheerders nauw samenwerken met welzijnsorganisaties en woningcorporaties. In de ThuisPlusFlats is ondersteuning altijd dichtbij en passend bij de behoefte van de bewoners.



SociaalHart: verbinding tussen wijk en zorg

In 2024 openen we een tweede Sociaal Hart-locatie in Ommoord, naast de bestaande vestiging in Barendrecht. Buurtbewoners kunnen hier terecht voor ondersteuning, ontmoeting en activiteiten. Onze sociaal beheerders werken samen met welzijnsorganisaties en andere partners in de wijk. Zij brengen mensen met elkaar in contact en zorgen ervoor dat zorg en welzijn beter op elkaar aansluiten.





Editie 2

Sociaal hart, huiskamer van de wijk



> Stanley van der Kuil in SocialHart Ommoord

Stanley van der Kuil begon zes jaar geleden bij Laurens en is sinds januari 2024 product owner van de social hub 'SocialHart'. Dit vernieuwend Laurens-concept verbetert de sociale contacten en het welzijn in de buurt. Na het succes van het eerste SocialHart in Barendrecht, openden we eind mei een nieuwe locatie in de Rotterdamse wijk Ommoord. Stanley vertelt over de meerwaarde van SocialHart. Voor de zorgsector én de buurt.

Ontmoetingsruimte

SociaalHart: de huiskamer van de wijk

"SociaalHart is een ontmoetingsruimte voor mensen uit de wijk", legt Stanley uit. "Buurtbewoners kunnen hier meedoen aan leuke activiteiten, zoals kaartspelletjes, koersbal en bingo. Of ze eten gezellig een hapje mee. SociaalHart is een laagdrempelige vorm van dagbesteding. Je hebt namelijk geen indicatie nodig om langs te komen; iedereen is welkom!"

Langer zelfstandig thuis

Het hoofddoel van SocialHart is dat ouderen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. "Het is wetenschappelijk bewezen dat ouderen langer zelfstandig blijven als ze sociale contacten onderhouden, blijven bewegen en gezond eten", stelt Stanley. "Met SocialHart focussen we ons op die drie pijlers. Waardoor we eenzaamheid



> SocialHart Barendrecht

tegengaan en de druk op de woonzorglocaties verminderen."

Sneller de juiste zorg

Op elke locatie worden een sociaal beheerder en medewerkers vanuit Laurens Horeca ondersteund door vrijwilligers. Ook werken we nauw samen met welzijnsorganisaties. "De sociaal beheerders zijn het aanspreekpunt en het gezicht van SocialHart", legt Stanley uit. Bezoekers kunnen bij hen terecht met vragen over zorg of behandelingen. De beheerders kennen het sociaal domein en de zorgverleners in de buurt. Waardoor ze bezoekers makkelijk doorverwijzen naar bijvoorbeeld een wijkverpleegkundige of arts. "Zo krijgen mensen sneller de zorg die nodig is. Waardoor klachten mogelijk worden verminderd en mensen langer thuis kunnen blijven wonen."

Samen Tafelen

Op de SocialHart-locatie in Barendrecht is de activiteit 'Samen Tafelen' een groot succes. Drie avonden per week komen buurtbewoners samen om voor een klein bedrag een lekkere en gezonde maaltijd te eten. "Ze eten dan 'wat de pot schaft'. En deze mensen reserveren geen tafel, maar een bord. Bij wie ze aan tafel komen is een verrassing! Op die manier dagen we buurtbewoners uit om eens een praatje te maken met een onbekende.

Daarmee stimuleren we sociaal contact. Mét succes, want binnen één jaar gingen we van 8 naar 27 gasten per avond."

Nieuw: SociaalHart Ommoord

Na het grote succes van Barendrecht openden we eind mei 2024 ons tweede SociaalHart. In de wijk Ommoord in Rotterdam. Eenzelfde product, maar met een leuk extraatje: het zorg-wijkrestaurant. "Hier is Samen Tafelen mogelijk, maar kunnen buurtbewoners ook zeven dagen per week terecht voor een lekkere lunch of gezond diner van de menukaart. Dankzij de samenwerking met KoksPlus in de keukens serveren we lekker eten op horecaniveau."

De toekomst

Als het aan Stanley ligt heeft iedere wijk in en rondom Rotterdam binnenkort een SocialHart. "Dat is dé droom natuurlijk. Maar alles stap voor stap, want er komt een hoop bij kijken. Zoals het aanvragen van subsidie, het zoeken van lokale samenwerkingspartners en vrijwilligers, en het regelen van de juiste ruimte. Maar goed nieuws: op dit moment zijn we in gesprek met de gemeente, woningcorporaties en welzijnsorganisaties over een derde locatie. Dat is geweldig. Want hoe meer SocialHart-locaties, hoe minder eenzaamheid."



Ambulante behandeling: zorg en ondersteuning thuis

We versterken onze eerstelijnszorg, zodat cliënten zo lang mogelijk thuis passende ondersteuning krijgen. Een belangrijk initiatief is MESO (Multidisciplinair Expertiseteam Specialist Ouderengeneeskunde). Binnen dit team werken specialisten ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialisten ouderenzorg samen met huisartsen. Dit ontlast huisartsen en zorgt ervoor dat ouderen met een complexe hulpvraag thuis de juiste behandeling krijgen.

Ook zetten we stappen in ambulante geriatrische revalidatie. Cliënten kunnen hierdoor eerder naar huis, waar ze hun revalidatie poliklinisch voortzetten. Dit biedt hen de kans om het geleerde direct toe te passen in hun eigen omgeving.

Dag- en Doecentrum: betekenisvolle dagbesteding

Laurens is onderdeel van een landelijk lerend netwerk van zorgorganisaties die Dag- en Doecentra ontwikkelen. Dit concept, geïnspireerd door TanteLouise, biedt een vernieuwende vorm van dagbesteding waarin de eigen regie van cliënten centraal staat. In 2025 openen we twee nieuwe Dag- en Doecentra en transformeren we twee bestaande dagbestedingslocaties. Op dit moment werkt Sandelinghof al volgens deze vernieuwde aanpak.

Wat deze centra uniek maakt, is de multidisciplinaire samenwerking. Casemanagers, activiteitenbegeleiders, ergocoaches, diëtisten en logopedisten werken samen om een programma aan te bieden dat aansluit op de wensen en mogelijkheden van een cliënt.

Innovatieve woon- en zorgoplossingen: een thuis dat past

Om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig en comfortabel te laten wonen, werken we samen met gemeenten, woningcorporaties en zorgpartners aan woonvormen die daarbij helpen.

In Rotterdam ontwikkelen we een Programma van Eisen (PVE) voor zorggeschikte woningen. Samen met partners kijken we hoe bestaande en nieuwe woningen beter aansluiten bij de behoeften van ouderen. Daarnaast passen we onze woonzorgformules toe op bestaande wooncomplexen, zoals Borgsate, Borghave en Meyburg in Schiebroek. Hierbij betrekken we ook wijkbewoners, zodat deze woonvormen niet alleen ondersteuning bieden, maar ook bijdragen aan een hechte buurt.

“Om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig en comfortabel te laten wonen, werken we samen met gemeenten, woningcorporaties en zorgpartners aan woonvormen die daarbij helpen.”

Bij de herontwikkeling van vastgoed zoeken we naar vernieuwende samenwerkingsvormen. Een voorbeeld hiervan is De Groene Tuin, de herontwikkeling van het voormalige Antonius IJsselmonde. Hier gaan mensen met én zonder zorgvraag samenleven in een omgeving die past bij hun levensfase en wensen.

Om deze woonconcepten financieel haalbaar te maken, werken we samen met het Zorgkantoor Zilveren Kruis aan sectoroverstijgende financiering. Zo zorgen we ervoor dat zorg en wonen beter op elkaar aansluiten en ouderen in een passende, toekomstbestendige omgeving kunnen blijven wonen.

Met deze initiatieven bouwen we bij Laurens aan woonoplossingen die niet alleen zorg bieden wanneer nodig, maar er vooral voor zorgen dat ouderen prettig en zelfstandig kunnen blijven leven – in een thuis dat past.

4.



Het werk organiseren

Toekomstbestendige zorg: nieuwe manieren van zorgverlening

Om zorg toekomstbestendig te maken, richten we werkprocessen anders in, zetten we technologie en hulpmiddelen slim in en ondersteunen we mantelzorgers beter. We kijken niet alleen naar hoe zorg nu wordt georganiseerd, maar vooral naar hoe we de juiste zorg op de juiste plek kunnen bieden, mét behoud van eigen regie voor de cliënt. Daarbij is (mede)zeggenschap van cliënten en medewerkers essentieel.

Dankzij deze initiatieven betrekken we familie en naasten nóg intensiever bij de hulpvragen van cliënten. Samen organiseren we de ondersteuning die nodig is, waarbij de cliënt zoveel mogelijk zelf de regie houdt.

Zorg als een gezamenlijke verantwoordelijkheid

Samen met FWG onderzochten we hoe we zorg en ondersteuning anders kunnen organiseren. Een belangrijke stap is meer uitgaan van competenties en talenten van medewerkers. We bieden medewerkers, vrijwilligers en naasten mogelijkheden om zich verder te ontwikkelen:

- › **Modulair opleiden:** medewerkers kunnen doorstromen van niveau 1 naar 2 en extra modules volgen om breder inzetbaar te worden.
- › **Skills Lab:** een laagdrempelige manier om specifieke vaardigheden te trainen voor medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers.
- › **Huiskamerbegeleiders:** in woonzorglocaties opgeleid voor het uitvoeren van ADL-taken.
- › **Traineeship wijkverpleging:** in de thuiszorg begeleiden we nieuw talent naar een zelfstandige functie in de wijkzorg.
- › **Pilot anders werken:** in 2025 starten we op drie woonzorglocaties met een nieuwe manier van werken, waarin flexibiliteit en samenwerking centraal staan.

Passende zorg en behandeling: de juiste zorg op het juiste moment

Samen met cliënten, naasten en zorgprofessionals maken we bewuste keuzes die bijdragen aan de kwaliteit van leven. We wegen af welke ondersteuning er nodig is, houden rekening met veiligheid en leggen afspraken vast in het zorgplan. Dit plan evalueren we regelmatig, zodat onze zorg blijft aansluiten op de wensen en behoeften van de cliënt.

Meer dan de helft van de woonzorglocaties werkt inmiddels met een vernieuwde aanpak binnen de behandel dienst. We gebruiken werken op verwijzing en stepped care om de juiste expertise op het juiste moment in te zetten. Dit betekent dat we:

- › Voor elke cliënt een behandelplan maken met concrete doelen.
- › Regelmatig evalueren en bijstellen.
- › Mantelzorgers betrekken, zodat hun kennis en kunde optimaal worden benut.
- › Specialistische zorg alleen inzetten als het echt nodig is.

Deze aanpak vraagt behandelaren soms om taken los te laten en over te dragen aan zorgmedewerkers, waardoor zorg en ondersteuning beter op elkaar aansluiten.

Efficiënte zorgverlening

Om zorg slimmer te organiseren, kijken we opnieuw naar werkindeling:

- › **Woon- en zorgteams gaan werken met routes:** net als in de thuiszorg werken teams met vaste routes om de zorg overzichtelijker te maken. In 2024 startten de voorbereidingen en in 2025 rollen we dit uit op drie woonzorglocaties.
- › **Slimme inzet van deskundigheid in de thuiszorg:** we optimaliseren de instroom van cliënten en ontwikkelen niveau 4-routes per cluster om beter in te spelen op specifieke verpleegkundige zorgvragen.



Inzet van technologie en hulpmiddelen

Technologie helpt ons om zorg efficiënter en beter te organiseren. Belangrijke stappen in 2024:

- › **Eén elektronisch cliëntdossier (ONS van Nedap):** sinds april 2024 werken we in alle domeinen met hetzelfde systeem. Dit zorgt voor een doorlopend dossier en een soepele overgang tussen thuiszorg en zorg op een Laurens-locatie. In 2025 optimaliseren we het gebruik verder.
- › **Vernieuwing verpleegoproepsysteem:** medewerkers kunnen sneller reageren op alarmeringen van bewoners.
- › **Gebruik van innovatieve hulpmiddelen:** we zetten de Momo BedSense en HelpSoq in en maakten regionale afspraken over de Oogdruppelbril, naar voorbeeld van Thebe.
- › **Medicijndispenser in de thuiszorg:** in 2024 trainden we 25 van de 60 wijkteams en activeerden we 73 dispensers, goed voor 80 uitgiftes per dag. In januari was 91% van de uitgiftes succesvol. In 2025 trainen we de resterende teams, zodat we deze technologie organisatiebreed kunnen inzetten.

Door deze ontwikkelingen krijgen medewerkers meer tijd voor directe zorg en ervaren cliënten meer zelfstandigheid en regie.



Diverse edities
Slim ding

Helder zicht

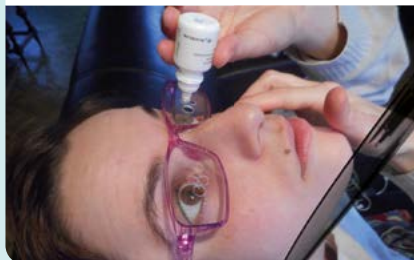
Snel en hygiënisch ogen druppelen. Zonder te knoeien. Dat kan met de druppelbril. Met zo'n bril druppelen cliënten zelf hun ogen. De bril vergroot hun onafhankelijkheid. Nu druppelen onze collega's nog vaak.

In de glazen van de druppelbril zitten gaatjes. Cliënten zetten een flesje met vloeistof tegen het gaatje. En de vloeistof loopt nauwkeurig in hun ogen. De bril is fijn voor mensen die hun ogen niet goed open kunnen houden bij het druppelen. Of hun handen niet stil kunnen houden. Het flesje raakt het oog niet, dus de kans op besmetting door vuil is een stuk kleiner.

Als het cliënten zelf echt niet lukt, dan druppelt een medewerker gewoon. Dankzij de bril houden zij meer tijd over voor andere onderdelen van hun werk, zoals andere zorgtaken en persoonlijke aandacht.

Nieuwe cliënten leren zelf oogdruppelen

Deze zomer startte in Rotterdam een project over een vernieuwende aanpak bij oogdruppelen, naar voorbeeld van zorgorganisatie Thebe in Brabant. De druppelbril is er onderdeel van. Laurens werkt samen met zorgkantoren, huisartsen, apothekers, ziekenhuizen en (thuis)zorgorganisaties om mensen zelfstandig te laten oogdruppelen. Vanaf 1 oktober 2024 starten we in de regio Rotterdam met de nieuwe manier van werken bij nieuwe cliënten.



Slim ding



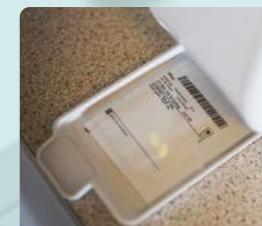
Hier is uw pil, zegt de robot



Voor wie niet zo precies is met het innemen van medicijnen, is er een heel handig hulpmiddel: de medicijn dispenser. Daardoor vergeten cliënten nooit meer een tabletje.

Het slimme kastje geeft een signaal als het tijd is voor de medicatie. Ook snijdt het apparaat de zakjes met medicijnen alvast een stuk in, zodat die makkelijker te openen zijn. Zo hebben cliënten onze hulp niet meer nodig. Daardoor zijn ze zelfstandiger én kunnen ze hun dag indelen zoals ze willen.

De dispenser helpt ons óók. Doordat we niet meer hoeven te helpen bij medicatie, hebben we meer tijd over voor cliënten die dat echt nodig hebben. Daar draait het uiteindelijk om, toch?



Slim ding



eer met de
nderzoeken
het apparaat
zetten.
huisartsen,
n (thuis)
gio, zorgen
mensen
iiken.

Zeggenschap en samenwerking: luisteren naar professionals en cliënten

In de beweging van zorgen voor naar samen leven speelt zeggenschap een grote rol. Cliënten en medewerkers hebben een stem in hoe zorg en ondersteuning worden georganiseerd. We willen dat cliënten zoveel mogelijk zelf keuzes maken over hun leven en dat medewerkers invloed hebben op hoe zij hun werk doen.

(Mede)zeggenschap medewerkers

Eén van de strategische pijlers van onze beweging van zorgen voor naar samen leven is werkplezier. Dit gaat over bevlogen medewerkers, die het vertrouwen krijgen en de ruimte nemen om hun vak uit te oefenen. Die ruimte krijgen ze op verschillende manieren. Medewerkers spelen een actieve rol in projecten die hun werkomgeving direct raken, zoals de inrichting van werkprocessen, de implementatie van het ECD en het herzien van protocollen. Daarnaast kunnen zij deelnemen aan vakgroepen en commissies die zich richten op thema's als ethiek, hygiëne en infectiepreventie, waarin ze meebeslissen over de ontwikkeling en kwaliteit van hun vakgebied.

Ook op het gebied van werktijden is er ruimte voor zeggenschap. Teams bespreken elk kwartaal hun roosterwensen en eventuele knelpunten. Op basis hiervan wordt het rooster bepaald, zodat werk en privé beter in balans zijn. Daarnaast bepalen teams hun eigen veranderdoelen binnen de zogenoemde groeipaden, waarbij ze zelf eigenaar zijn van hun ontwikkeling en de veranderingen op hun werkplek.

In 2025 starten we een experiment met een medewerkerberaad, waarin medewerkers aan de slag gaan met een specifieke opdracht en adviezen geven over verbeteringen binnen Laurens. Het bestuur neemt deze adviezen serieus en gebruikt ze als basis voor verdere ontwikkeling. Van 2026 tot 2030 implementeren we deze vorm van zeggenschap structureel in de organisatie.

Tenslotte kunnen medewerkers hun stem laten horen via het jaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek. Op basis van de uitkomsten werken teams en teamleiders samen aan concrete verbeteringen en een sterker team.

(Mede)zeggenschap cliënten

Bij Laurens bepalen cliënten – waar mogelijk – zelf hoe hun zorg en ondersteuning eruitziet. Komt iemand bij ons wonen, begint de medezeggenschap bij het pro-actieve zorggesprek. Daarbij zijn de bewoner, de familie, de arts en de zorgcoördinator aanwezig. Samen bespreken zij wat belangrijk is en hoe de zorg en mantelzorg daarop aansluiten. Daarnaast kunnen cliënten hun stem laten horen via het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek en de bewoners- en familieavonden op onze locaties.

Medezeggenschap op organisatieniveau

Binnen Laurens spelen medezeggenschapsorganen een grote rol. Het bestuur overlegt regelmatig met hen en hecht veel waarde aan hun inbreng. De inzichten en feedback van medewerkers, cliënten en andere betrokkenen helpen ons om goede keuzes te maken, besluiten aan te scherpen en de uitvoering waar nodig bij te sturen.

Cliëntenraden

Bij Laurens vinden we het belangrijk dat cliënten en hun naasten kunnen meedenken en meebeslissen over zorg en ondersteuning. Daarom hebben we 25 decentrale cliëntenraden, die inspraak hebben op locaties en binnen zorgdomeinen.

- Bijna elke locatie binnen domein Wonen met Zorg heeft een eigen cliëntenraad. Sommige locaties werken samen in een gezamenlijke raad.
- De domeinen Revalidatie & Palliatieve Zorg en Thuiszorg hebben elk een eigen cliëntenraad.
- Voor de Dagbesteding is een aparte cliëntenraad ingericht.
- Voor onderwerpen die meerdere locaties of zorgdomeinen raken, is er de centrale cliëntenraad (CCR).



Besluiten die direct invloed hebben op de dagelijkse zorg en het welzijn van cliënten worden besproken in de decentrale cliëntenraden. Grotere, overkoepelende besluiten worden voorgelegd aan de centrale cliëntenraad, zodat inspraak altijd zo dicht mogelijk bij de cliënt plaatsvindt.

Centrale cliëntenraad

De centrale cliëntenraad (CCR) van Laurens bestaat uit vertegenwoordigers van de decentrale cliëntenraden, meestal de voorzitters. Niet alle cliëntenraden maken gebruik van hun recht om een vertegenwoordiger af te vaardigen, maar alle decentrale raden worden door de CCR ingelicht over de onderwerpen die op de agenda staan en geraadpleegd over het in te nemen standpunt.

In 2024 zijn er acht formele overlegvergaderingen tussen de CCR en de raad van bestuur geweest en acht onderlinge (huishoudelijke) vergaderingen. Het dagelijks bestuur van de CCR heeft twee keer per jaar een informeel overleg met een delegatie van de raad van toezicht. In 2024 besprak de CCR een groot aantal onderwerpen en over een aantal daarvan geadviseerd en/of ingestemd. De belangrijkste daarvan zijn:

- › Instemmingsaanvraag Kwaliteitsplan 2024
- › Analyse onvrijwillige zorg
- › Laurens jaarplan en begroting 2024
- › Jaarrekening 2023
- › Kaderbrief 2025
- › Jaarrapportages klachtenfunctionarissen en aandachtsfunctionarissen ouderen mishandeling
- › Tertaalrapportages Kwaliteit
- › Tarieven televisie en telefonie
- › Projecten Toekomstig inrichten van werk en Passende behandeling
- › Adviesaanvraag profielschetsen lid raad van bestuur en leden raad van toezicht
- › Adviesaanvraag voorgenomen benoeming directeur Revalidatie & Palliatieve Zorg



Reflectie centrale cliëntenraad

De interne keten binnen Laurens

De cliëntenraad ziet om zich heen hoe belangrijk drempelloze zorg is voor cliënten en hun mantelzorgers. Vaak is sprake van een langere zorgvraag die thuis begint, maar waarbij het onvermijdelijk blijkt dat er een keuze gemaakt moet worden voor verhuizing naar een woonzorglocatie. De cliëntenraad ziet een belangrijke rol voor de zorgverleners om dat proces zo makkelijk mogelijk te maken. Dat gaat niet om een incidenteel bezoek, maar om duurzame ondersteuning die begint bij verwachtingsmanagement door de thuiszorgmedewerker. Dat is niet alleen verwachtingsmanagement ten aanzien van de cliënt, maar juist ook richting de mantelzorger en zijn of haar nieuwe rol als mantelzorger met een naaste in een woonzorglocatie. De thuiszorgmedewerker kan dan al eerder starten met het goede gesprek over wat er van de mantelzorger wordt verwacht na de verhuizing. Het is belangrijk om verwachtingen uit te spreken in de huidige context, waarbij de rol van de mantelzorger niet stopt bij de voordeur van de woonzorglocatie. Als aan de voorkant verwachtingen goed in kaart worden gebracht, schetst dat heldere verwachtingen. Nu wordt dit gesprek bij een verhuizing naar een woonzorglocatie besproken, maar de cliëntenraad signaleert dat mantelzorgers dan al veel informatie moeten verwerken en geen ruimte meer hebben voor het goede gesprek. Het toeleiden naar passende zorg bij veranderende zorgvragen is een proces en het is belangrijk om daar regelmatig, vanuit de zorgketen bij stil te staan en daar de tijd voor te nemen.

De cliëntenraad juicht toe dat domeinen onderling meer kennisuitwisseling initiëren, zodat de interne zorgketen ook echt drempelloos is en een veranderende zorgvraag naadloos in de keten wordt opgepakt. Dat kan bijvoorbeeld door vaker een specialist ouderengeneeskunde in de thuiszorg in te zetten, bij cliënten met een langdurige zorgvraag. Of door het faciliteren en ondersteunen van interne kennisuitwisseling. Om veranderende zorgvragen in de nabije toekomst goed te kunnen ondersteunen, is het van essentieel belang dat de keten van zorg goed op elkaar aansluit. Hier ligt voor Laurens de komende tijd nog een uitdaging.



Het goede gesprek binnen Laurens

De cliëntenraad heeft als uitgangspunt dat cliënten het beste zelf kunnen vertellen hoe de zorgverlening het beste aansluit bij hun wensen, behoeften en zorgvraag. De cliëntenraad benadrukt dat ten aanzien van het voeren van het goede gesprek niet alleen mantelzorgers of de cliëntenraad gesprekspartners zijn, maar dat met wat creativiteit de cliënt vaak zelf ook heel goed in staat is om aan te geven wat er goed gaat en beter kan.

Een mooi voorbeeld hiervan is locatie Heuvelhoek, een locatie voor bewoners met niet aangeboren hersenletsel, waar op een creatieve manier ruimte wordt gegeven aan de stem van cliënten. Tijdens bewonersavonden geven cliënten met behulp van gekleurde bordjes aan hoe ze bepaalde zaken ervaren. Daarna volgt hierover een gesprek. Deze aanpak heeft geleid tot concrete verbeteringen ten aanzien van het welzijn, zoals een hogere tevredenheid over het eten.

“De cliëntenraad heeft als uitgangspunt dat cliënten het beste zelf kunnen vertellen hoe de zorgverlening het beste aansluit bij hun wensen, behoeften en zorgvraag.”

Binnen het domein Revalidatie en Palliatieve Zorg werd ervaren dat periodieke evaluatiegesprekken met een groep afgevaardigde cliënten onvoldoende informatie gaf om echt verbeteringen door te kunnen voeren. De locatiemanagers kwamen samen met de cliëntenraad tot een nieuwe werkwijze, waarbij de leden van de cliëntenraad een proactieve rol hebben voor het initiëren van deze gesprekken. Het afgelopen jaar heeft de cliëntenraad al 50 gesprekken gevoerd met cliënten over hoe zij hun verblijf, zorg en behandeling (hebben) ervaren. De uitkomsten van de gesprekken worden gedeeld met de locatiemanagers, zodat zij waar nodig verbeteringen kunnen doorvoeren. Feedback van cliënten kan op deze wijze snel worden doorgevoerd. Dit wordt als erg positief ervaren.



Informele zorg is de toekomst

De cliëntenraad signaleert dat mantelzorgbijeenkomsten en familieavonden nu vaak niet goed bezocht worden. De cliëntenraad ziet dat mantelzorgers een hoge belasting ervaren om alle ballen in de lucht te houden. Mantelzorgers spelen een essentiële rol in de zorg, zeker nu de zorgbehoefte groeit en de arbeidsmarkt onder druk staat. Daarom is het belangrijk om beter te kijken naar wat zij nodig hebben om hun ondersteuning vol te kunnen houden. Een betere opkomst kan bewerkstelligd worden, als deze bijeenkomsten ingestoken worden vanuit het perspectief en belang van de mantelzorgers. Op deze wijze worden zoveel mogelijk mantelzorgers en naasten bereikt.

Tot slot geeft de cliëntenraad aan dat het niet altijd vanzelfsprekend is dat er mantelzorg is, zeker in een grote stad als Rotterdam komen problematieken als vereenzaming voor.

Deskundigheid, houding en vaardigheden van medewerkers

De cliëntenraad ziet dat de zorg steeds complexer wordt en dat specifieke doelgroepen, zoals bijvoorbeeld mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en gerontopsychiatrie, vragen om specifieke deskundigheid, een passende houding en specifieke vaardigheden. Zorgvragen veranderen en de medewerkers van Laurens spelen hierin een belangrijke rol. Dit vraagt om bewustwording dat iedere cliënt unieke wensen en behoeften heeft en dat dit om maatwerk vraagt. Tegelijkertijd is het belangrijk dat Laurens een veilige omgeving biedt, waarin medewerkers zich kunnen ontwikkelen. Dit betekent investeren in deskundigheidsbevordering van medewerkers, tijd en ruimte creëren om te leren in een veilige leeromgeving en continu verbeteren, zodat we flexibel kunnen inspelen op veranderingen.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) denkt mee over onderwerpen die binnen de organisatie spelen. Het gaat dan om onderwerpen die direct of indirect impact hebben op de medewerkers van Laurens. Daarom lag in 2024 de meeste focus op thema's als werktijden, werkplezier en het behoud en de invoering van één ECD. In 2024 heeft de OR acht keer een overlegvergadering met het bestuur gehad.

In 2024 hield de OR verkiezingen. Met de campagne 'Laat je horen! Laurens heeft je nodig' is geprobeerd zoveel mogelijk medewerkers enthousiast te maken voor een plek binnen de OR, zodat zij zich verkiesbaar stelden. Met succes, want in juli startte de nieuwe OR met 21 leden. In 2024 heeft de OR het reglement aangepast en is de faciliteitenregeling herzien.

De OR kent drie commissies:

1. De commissie Arbeidsvoorwaarden
2. De commissie Veiligheid, Gezondheid, Welzijn - Milieu (VGW-M)
3. De commissie Financiën.

In deze commissies wordt informatie vanuit de organisatie gedeeld en vergaderingen voorbereid. Daarnaast namen commissieleden deel aan diverse projectgroepen, waaronder de projectgroep Spelregels Werktijden.

Om goed onderbouwde beslissingen te nemen, onderhoudt de OR contact met collega's in de hele organisatie. Naast overleggen met de raad van bestuur is er binnen de domeinen laagdrempelig contact met medewerkers, teamleiders, managers, stafleden en directeuren. Leden van de ondernemingsraad bezoeken locaties, reageren op gemaakte medewerkersvragen of vragen informatie uit over een bepaald onderwerp in de organisatie. Daarnaast is er- waar gewenst- ook contact met andere adviesorganen, binnen en buiten Laurens. In 2024 overlegde de OR twee keer per jaar met de raad van toezicht. Eén keer schoof een delegatie van de OR aan bij de raad van toezicht. En één nam een delegatie van de raad van toezicht deel aan de overlegvergadering.

In 2024 ontving en behandelde de OR tien advies- en instemmingsaanvragen van het bestuur. Het betrof onder andere de klokkenluidersregeling, het beleid 'alleen werken', het opleidingsjaarplan en de regeling over het opnemen van vakantieuren.

Reflectie ondernemingsraad

In 2024 lag de focus van de OR op zichtbaarheid. Zowel fysiek op de locaties als digitaal via het vernieuwde intranet. Door aan te sluiten bij overleggen, locaties te bezoeken of door gespreksonderwerpen die aangedragen worden via de intranet-pagina, kreeg de OR een goed beeld van wat er speelde bij medewerkers. Dit hielp bij het vertegenwoordigen van het medewerkersbelang. In 2024 heeft de OR mooie resultaten behaald op het gebied van zeggenschap bij het implementeren van het nieuwe ECD. Signalen van medewerkers werden opgepakt en hebben geleid tot een constructieve dialoog, ten aanzien van de gekozen richting binnen het beleid. Met als resultaat een gebalanceerde route, waarbij zowel de organisatie als de medewerkers baat hadden.

Het goede gesprek als zichtbare sparringpartner

Ook in 2025 wil de OR zichtbaar zijn en het goede gesprek voeren met medewerkers, om de raad van bestuur goed te kunnen adviseren. De OR wil inzetten op het verstevigen en bestendigen van het zeggenschap van medewerkers. Regelmatig voert de OR de dialoog over veranderingen en benadrukt daarbij: Als je iets wilt veranderen, betrek dan je medewerkers. Vraag hen welke kansen zij zien en welke zorgen ze hebben. Het is van belang om de mening van de medewerkers daadwerkelijk mee te nemen in de besluitvorming en dit structureel te blijven doen.

De sleutel hierin is dat de organisatie erop mag vertrouwen dat medewerkers goed overzien wat implicaties van besluiten zijn voor de dagelijkse praktijk en dat zij hier ook goed over kunnen meedenken, meepraten en meebeslissen.

Verstevigen medezeggenschap van de medewerkers

In 2025 wordt de mogelijkheid onderzocht om een medewerkersberaad in te zetten: dit is een mooie stap in het verstevigen en bestendigen van de medezeggenschap van medewerkers. Voor zichzelf ziet de OR kansen in het verbinden met de andere medezeggenschapsvormen, zoals de cliëntenraad en de professionele adviesraad. Elkaar ondersteunen en aanvullen in de medezeggenschap levert uiteindelijk het meest op voor onze cliënten.



Andere manieren van werken

Ten aanzien van de veranderingen die het kwaliteitskompas met zich meebrengt ziet de OR kansen, maar geeft ook mee dat het een grote verandering is die tijd nodig heeft en waarvoor draagvlak gecreëerd dient te worden. Voor medewerkers is het belangrijk om helder te hebben wat er van hen wordt verwacht. Het is essentieel dat dit duidelijk wordt uitgelegd en dat er oog is voor de borging. De OR ziet voor zichzelf hierin een rol als gesprekspartner voor de organisatie en de medewerkers. Het is van belang dat de dialoog met de organisatie wordt gevoerd over de impact die de andere manier van werken heeft voor de medewerkers. Tegelijkertijd ziet de OR ook de noodzaak en urgentie om anders naar werk te kijken. De OR ondersteunt medewerkers door het gesprek met hen aan te gaan en hen mee te nemen in de kansen die een nieuwe manier van werken biedt: Het begint met goed luisteren en partijen bij elkaar brengen. Een eenduidig beleid en heldere verwachtingen aan de voorkant. Dan komt er een beweging op gang.

“Het is van belang dat de dialoog met de organisatie wordt gevoerd over de impact die de andere manier van werken heeft voor de medewerkers.”

Vertrouwen in vakmanschap en leiderschap

De OR zet ook in 2025 in op vertrouwen in het vakmanschap van de medewerkers, hun kennis over de uitvoering van het werk en de kansen en knelpunten die zij zien bij veranderingen rondom het werk. Daarom pleit de OR voor het geven van ruimte aan medewerkers. En stimuleert om gebruik te maken van hun creativiteit bij het bedenken van oplossingen in het werk. Niet iedere medewerker lukt dit op eigen kracht. Laurens heeft de taak om dat te faciliteren. Op een andere manier werken vraagt om voldoende ruimte om te leren, maar ook om leiderschap op alle lagen binnen de organisatie. Zowel vakinhoudelijk als randvoorwaardelijk. Waar medewerkers het goede gesprek met de cliënt voeren, is het net zo belangrijk dat dit binnen teams en op locaties gebeurt. Het management ondersteunt dit door medewerkers te helpen omgaan met veranderingen. Medewerkers hebben ruimte nodig om buiten de gebaande paden te denken en de werkwijze te omarmen.





Professionele adviesraad

Sinds eind 2018 heeft Laurens een professionele adviesraad (PAR). De PAR geeft vanuit multidisciplinaire (gecombineerde beroepsinhoudelijke) perspectieven gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur over aangelegenheden die betrekking hebben op welzijn, zorg en behandeling.

Alle vijftien vakgroepen binnen Laurens zijn hierin vertegenwoordigd. Het kernteam bestaat uit zeven PAR-leden. In het kernteam zijn alle drie de domeinen vertegenwoordigd. Het kernteam bestaat uit leden vanuit de verzorging & verpleging, psychosociale disciplines en vanuit de medici en paramedici. De overige vertegenwoordigers van de vakgroepen vormen een schil om het kernteam. Alvorens het kernteam een advies terugkoppelt aan het bestuur, wordt dit eerst ter reactie voorgelegd aan de volledige PAR. Het kernteam heeft zes keer per jaar overleg met de raad van bestuur en de volledige PAR twee keer per jaar.

“Sinds eind 2018 heeft Laurens een professionele adviesraad (PAR). Deze geeft gevraagd en ongevraagd advies.”

Reflectie professionele adviesraad

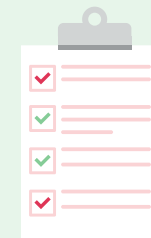
De PAR heeft in 2024 advies gegeven ten aanzien van de strategische pijlers Drempelloze zorg, Thuis tenzij en Zelf & Samen. Eind 2024 heeft de PAR de adviesaanvraag ‘intercollegiale toetsing’ gekregen. Hierop heeft de PAR begin 2025 een reactie gegeven. De PAR geeft de medezeggenschap vorm door als groep bevlogen professionals proactief en met lef te adviseren over strategie en beleid vanuit de beroepsinhoud en -ontwikkeling. Dat zorgt soms voor een zoektocht naar hoe de medezeggenschap vanuit de beroepsinhoud vormgegeven kan worden, en hoe de meeste impact gemaakt kan worden.

Meenemen van de achterban

In 2024 heeft de PAR daar weer stappen in gemaakt door keuzes te maken in de samenstelling en de wijze waarop gecommuniceerd wordt. De PAR bestaat nu uit een kernteam en een schil. Samen blijven zij aandacht houden voor het meenemen van de achterban. Dit gaat ertoe leiden dat de PAR een standpunt kan innemen of advies kan geven dat ondersteunend is in het belang van de kwaliteit van zorg en de behandeling.

Zeggenschap, meepraten en meedenken

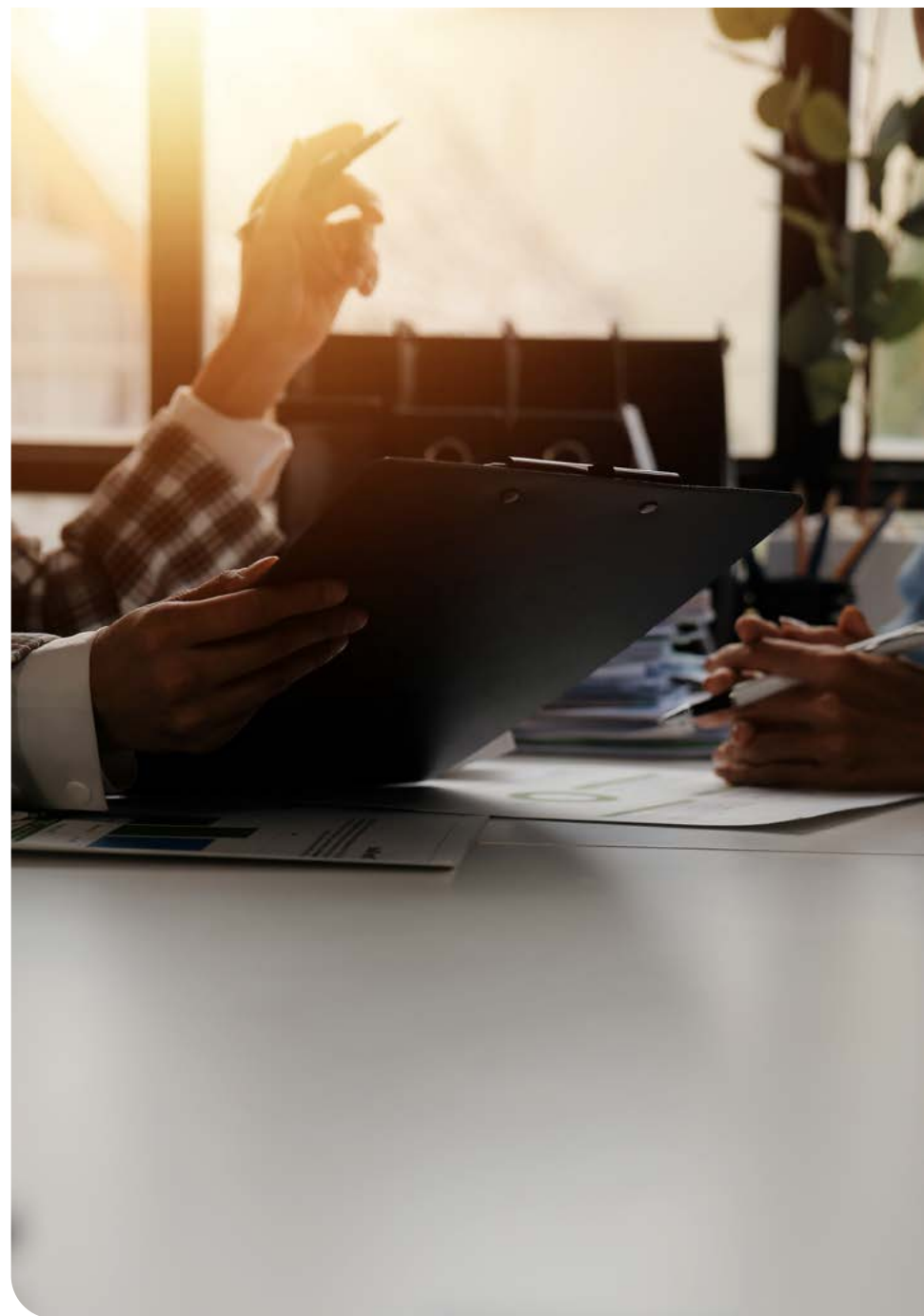
De PAR vertegenwoordigt een grote groep medewerkers en hecht grote waarde aan een goede vertegenwoordiging van alle beroepsgroepen. In 2025 wil de PAR onderzoeken hoe zij de brede achterban kunnen vertegenwoordigen. Zeggenschap, meepraten en meedenken over belangrijke thema's die professionals allemaal raken, maakt de zorg steeds een stukje beter. De PAR wil hierin ook waarborgen dat collega's die hierin een taak hebben, goed gefaciliteerd worden. Er worden uitdagingen gezien in het kunnen blijven bieden van passende zorg en daarvoor is inzet op structurele deskundigheidsbevordering ten aanzien van observeren en signaleren van veranderingen in de gezondheidssituatie van de cliënt van groot belang. Proactief veranderingen signaleren, is een belangrijke basisvoorwaarde voor passende zorg. Op dit vlak ziet de PAR nog aandachtspunten voor Laurens, maar ook kansen.





Raad van participanten

De raad van participanten (RvP) bestaat uit leden van levensbeschouwelijke en maatschappelijke groeperingen, die bij onze locaties betrokken zijn. De RvP is een klankbord voor de raad van bestuur van Laurens op het gebied van de grondslag, doelstelling en identiteit van de organisatie en komt in principe twee keer per jaar bijeen. Aan deze vergadering nemen ook leden van de RvB van Laurens deel. De RvP heeft een - uit haar midden gekozen - dagelijks bestuur dat zorg draagt voor de voorbereidingen van de RvP-vergadering en de dagelijkse communicatie met Laurens.



5.

Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen: de motor van toekomstbestendige zorg

Laurens is dé opleider. Jaarlijk leiden wij ruim 1.200 studenten op, in reguliere beroepsopleidingen en voortrajecten. Dit doen we in samenwerking met opleidingsinstituten in de regio. Een succesvol voorbeeld is het Welslagentraject, waardoor de afgelopen jaren 258 kandidaten als medewerker zijn ingestroomd in de zorg. Bij Laurens is leren en ontwikkelen een fundamenteel onderdeel van onze beweging. We geven medewerkers, vrijwilligers, naasten en mantelzorgers de kans om te groeien en zich te ontwikkelen, op een manier die bij hen past. We leren van en met elkaar, omdat gezamenlijk leren de sleutel is tot het succesvol doorvoeren van veranderingen.

We blijven onze manier van opleiden vernieuwen. Waar we modulair opleiden nu nog inzetten als traject richting diploma, worden dat steeds meer zelfstandige modules die mensen kunnen volgen om een bepaalde taak uit te kunnen voeren. Bekwaam = inzetbaar is daarbij het uitgangspunt, zodat we mensen flexibel kunnen inzetten op basis van competenties. Het leren zelf wordt meer ingevuld op basis van voordoen, samen doen en zelf doen. Waarbij duidelijke afspraken worden gemaakt over regie en toezicht. Leren en ontwikkelen gaat verder dan formele scholing; het vindt plaats op de werkvloer, in teamoverleggen, via kennisuitwisseling en door het stimuleren van een nieuwsgierige en lerende houding. We gaan uit van vertrouwen, stimuleren om iets nieuws te proberen en geven ruimte om te leren.

In 2024 waren er **54.597 leerbewegingen*** binnen Laurens. Dat is gemiddeld negen leerbewegingen per medewerker.

Er zijn **110 nieuwe leerlingen gestart**, 30 mbo-1-stagiaires maakten kennis met de verpleeghuiszorg en er zijn ruim 700 stagiaires begeleid.

* Leerbewegingen zijn trainingen en e-learnings waarvoor medewerkers zich hebben ingeschreven.



De volgende trainingen en workshops zijn in 2024 ontwikkeld en ingezet:

- › Huiskamerbegeleider ADL op alle locaties
- › Basistraining digitale systemen en ECD voor nieuwe medewerkers
- › Workshops medicatieveiligheid van helpende tot wijkverpleegkundige
- › Ontwikkelreis: traject voor adviseurs en projectleiders
- › Een vernieuwde training voor werkplekbegeleiders
- › Nieuw scholingsprogramma onboarding
- › Nieuw startklaarprogramma voor leidinggevenden
- › Ontwikkeltraject moeilijk en onbegrepen gedrag voor thuiszorgmedewerkers
- › Interventies teamversterkers





Editie 2

Leren en ontwikkelen



Clare startte als huishoudelijk medewerker en is nu teamleider thuiszorg

‘Bij Laurens is alle ruimte voor groei en ontwikkeling’

Clare's cv

2005 - 2007	Huishoudelijk medewerker
2005 - 2007	Opleiding helpende
2007 - 2010	Helpende
2009 - 2011	Verzorgende 3-IG in opleiding
2010 - 2012	Verzorgende 3-IG
2012 - 2015	Planner in de thuiszorg
2015 - 2016	Verpleegkundige in opleiding
2016 - 2020	Hbo-opleiding verpleegkunde
2017 - 2023	Wijkverpleegkundige
2022 - 2023	Opleiding startklaar leiderschapstraject
2023 - heden	Teamleider thuiszorg

Negentien jaar geleden stapte Clare van Rijn (48) zonder zorgervaring bij een zorgorganisatie binnen. Met de vraag of ze er aan het werk kon. De Zeeuwse werd aangenomen als huishoudelijk medewerker. Inmiddels is Clare teamleider thuiszorg bij Laurens. “Ik wil altijd meer uitdaging en verantwoordelijkheid. Daar komt mijn drang om door te groeien vandaan.”

Haar carrière in de zorg begon bij Thuiszorg Rotterdam, dat in 2015 fuseerde met Laurens. Hoewel ze geen ervaring had, voelde werken in de thuiszorg meteen als een perfecte match. “De afwisseling en het contact met mensen in de thuiszorg spraken mij negentien jaar geleden al aan. En nog steeds!”

Clare startte al vrij snel met doorleren, via de opleiding tot helpende. Via een baan als verzorgende 3-IG en een hbo-opleiding verpleegkunde is ze nu teamleider thuiszorg. Ze geeft leiding aan zeventig collega's die voornamelijk werken in de wijken Rubroek, Kralingen, Crooswijk en Blijdorp.

Mensen en cijfers

“Ik leer graag nieuwe dingen”, zegt Clare. “In de beginfase leerde ik vooral de menskant van zorg, zoals ik dat noem. Dus het werk dat zorgverleners elke dag doen bij cliënten. Later leerde ik over de cijferkant. Dus hoe je een team zo kunt laten draaien dat presteren en werkplezier hand in hand gaan.”

In 2022 volgde Clare een zogeheten startklaar leiderschapstraject. Met als doel een leidinggevende functie. “Dat was een hele leerzame tijd waarin ik merkte dat ik het leidinggeven heel leuk vind.” Als teamleider thuiszorg leerde ze bijvoorbeeld op een andere manier communiceren met collega's. “Ik stuur ze aan en ondersteun ze. Ben een luisterend oor en denk met collega's mee over oplossingen. Ik let op de cijfers, maar het belangrijkste is dat ik collega's in hun kracht zet.”

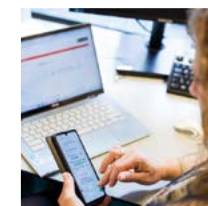
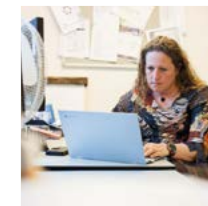
Toekomst

Clare heeft al een mooie loopbaan binnen Laurens, toch heeft ze nog nieuwe ambities. “Ik ben nooit uitgeleerd. Ooit wil ik hogerop in het management. Niet alleen voor mijn eigen uitdaging, ook om meer impact te maken bij Laurens en in de zorg.” Voor alle collega's heeft ze tot slot nog een advies: “Bij Laurens is er altijd ruimte voor groei en ontwikkeling. Wees jezelf, stel jezelf open en durf te vragen. Creëer je eigen kansen!”

“Stel jezelf open en durf te vragen. Creëer je eigen kansen!”

Clare van Rijn

Groeikans



Loopbaanpaden

In 2024 zijn we gestart met het inrichten van loopbaanpaden voor zorg- en welzijnsprofessionals. Een loopbaanpad geeft medewerkers zicht op de ontwikkelmogelijkheden die Laurens biedt. De ambitie is om dit te bieden voor al onze medewerkers. Van medewerkers zonder opleiding (niveau 1) tot medewerkers die wetenschappelijk zijn opgeleid (niveau 7). Op dit moment zijn de mogelijkheden voor zorg- en welzijnsprofessionals in beeld tot en met niveau 6. Opleiden kan doorgroei naar een andere functie betekenen, mede dankzij het modulaire opleiden. Maar het kan ook verdieping of verbreding zijn binnen de eigen functie. In het leermanagementsysteem vinden medewerkers een passend leeraanbod voor de uitvoer van hun functie. Ook zien ze welke (door)ontwikkelmogelijkheden er zijn.

Vertrouwen in vakmanschap

Door voortdurend te investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers, borgen we niet alleen de kwaliteit en veiligheid van zorg, maar zorgen we er ook voor dat talent binnen de organisatie behouden blijft. Naast het aantrekken van nieuwe leerlingen en medewerkers, richten we ons sterk op het koesteren en ontwikkelen van ons huidige talent. We verzorgen beroepsopleidingen én faciliteren leer- en ontwikkeltrajecten voor medewerkers.

In de missie waar we dagelijks aan werken is iedereen nodig en het vraagt van teams om krachten te bundelen en een sterk samenspel te creëren. Om hieraan bij te dragen zetten we in op het versterken van teams en bieden we vanuit de pijler Werkplezier verschillende interventies op het gebied van teamontwikkeling: de zogenoemde teamversterkers.

Laurens reserveert jaarlijks 2% van de loonsom als opleidingsbudget. Het beschikbare budget wordt benut om een breed scala aan opleidingen en trainingen aan te bieden, die voldoen aan de wettelijke eisen en inspelen op de veranderende behoeften binnen de zorgsector. Dit betreft onder andere verplichte bedrijfsopleidingen, zorgopleidingen, certificeringen en bredere ontwikkelingstrajecten. Zoals leiderschapsprogramma's en opleidingen die bijdragen aan verandering in de organisatie.



Werkwijzen

Leren en ontwikkelen vindt zoveel mogelijk plaats in de praktijk. Naast de begeleiding van ruim 1.200 studenten, bieden we leerinterventies zoveel mogelijk in de praktijk aan, door middel van werkplekleren. De tijd van onze zorgprofessionals is kostbaar en er is behoefte aan directe leerondersteuning op de werkvloer. Hierbij maken we gebruik van digitale middelen, zoals apps en microlearnings. En de inzet van peer support, train de trainer en vaardigheidstrainingen in de praktijk.

“Naast de begeleiding van ruim 1.200 studenten, bieden we leerinterventies zoveel mogelijk in de praktijk aan, door middel van werkplekleren.”

Voor het begeleiden van medewerkers in opleiding en van stagiairs kiest Laurens voor een uniek innovatief begeleidingsmodel. Dit model gaat uit van duidelijkheid in taken en rollen binnen de beroepspraktijkvorming. Hiermee zorgen we, ondanks de groei van het aantal studenten en de beperkte begeleidingscapaciteit, voor de juiste en kwalitatief goede begeleiding.

6.

Reflectie op kwaliteit

Leren en verbeteren: een sterke kwaliteitscultuur binnen Laurens

Bij Laurens is leren en verbeteren een continu proces. We geloven dat kwaliteit niet alleen gaat over protocollen en audits, maar vooral over een cultuur waarin we samen reflecteren, verbeteren en verantwoordelijkheid nemen. Daarom zetten we sterk in op een lerende organisatie, waarin we niet alleen kijken naar wat er goed gaat, maar ook actief leren van situaties waarin dingen anders lopen dan verwacht.

Leren van incidenten met Safety II

Bij Laurens hanteren we Safety II als leidend principe voor het leren van incidenten. Waar traditionele methoden zoals Safety I vooral kijken naar wat er misgaat en wie daarvoor verantwoordelijk is, richt Safety II zich juist op wat er in de dagelijkse praktijk wél goed gaat en hoe we hiervan kunnen leren. Concreet betekent dit dat we bij een incident niet alleen onderzoeken wat er misging, maar vooral kijken naar welke factoren ervoor zorgen dat medewerkers in 99% van de gevallen het werk goed en veilig uitvoeren en hoe medewerkers zich in hun dagelijkse praktijk aanpassen aan veranderende omstandigheden. Hierbij wordt de nadruk gelegd op welke veerkracht en oplossingen al binnen de teams aanwezig zijn om problemen te voorkomen. Door deze aanpak leren we niet alleen hoe fouten kunnen worden voorkomen, maar ook hoe we bestaande werkwijzen kunnen versterken en medewerkers kunnen ondersteunen in hun professionele handelen.

In 2024 hebben we deze methode al toegepast op meldingen aan de IGJ, waarbij calamiteiten werden geanalyseerd op basis van herstel, veerkracht en het aanpassingsvermogen van medewerkers. Dit heeft geleid tot meer intrinsiek leren en een beter begrip van hoe zorgprofessionals hun werk uitvoeren in de dagelijkse praktijk. De betrokken teams gaven expliciet aan dat ze deze manier van leren en reflecteren veel waardevoller vonden dan traditionele methoden, zoals PRIS-MA-onderzoeken.

Een verbetercultuur die gedragen wordt door de teams

Door te werken met zelfevaluaties, verbeterregisters en een open verbetercultuur, zorgen we ervoor dat leren en verbeteren een vast onderdeel wordt van het dagelijks werk. Teams krijgen inzicht in hun eigen prestaties en worden gestimuleerd om zelf de regie te nemen over kwaliteitsverbetering. Kwaliteitsfunctionarissen spelen hierin een belangrijke rol. Zij ondersteunen teams in het ontwikkelen van een actieve leer-cultuur, waarin medewerkers zich vrij voelen om hun ervaringen te delen en samen te zoeken naar oplossingen. Hierdoor wordt kwaliteit geen opgelegd proces, maar een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid waarin iedereen zich betrokken voelt. Met deze aanpak versterken we niet alleen de kwaliteit van zorg, maar ook het werkplezier en het vertrouwen binnen de teams.

“Door te werken met zelfevaluaties, verbeterregisters en een open verbetercultuur, zorgen we ervoor dat leren en verbeteren een vast onderdeel wordt van het dagelijks werk.”

We zetten binnen Laurens ook in de toekomst in op leren als gedeelde ervaring, waarin fouten niet worden gezien als falen, maar als kansen om samen te groeien. Uitgangspunt hierbij is reflecteren op het eigen handelen door de teams. Door middel van een zelfevaluatie kijken de teams naar wat goed gaat en waar nog verbeterpotentieel zit.



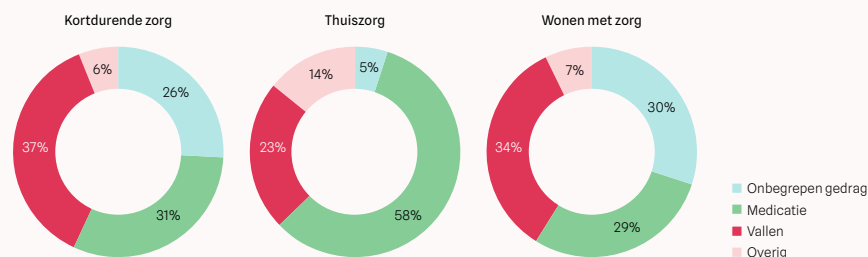
Analyse incidenten en calamiteiten

Wanneer er incidenten plaatsvinden, wordt hiervan een melding gemaakt. De meldingen worden gebundeld tot rapportages om een beeld te krijgen van trends en thema's rondom kwaliteit en veiligheid. We zien dat we hierin nog kunnen verbeteren, door nog meer op zoek te gaan naar basisoorzaken, structureel en systematisch volgen van (het effect) van verbeteracties en daar organisatiebreed van te leren.

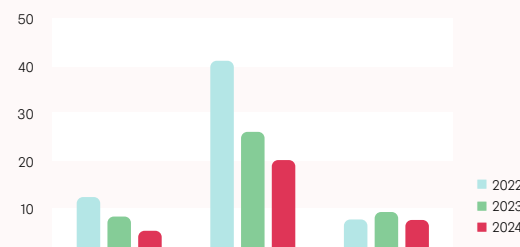
De top drie thema's van meldingen zijn onbegrepen gedrag, medicatie en vallen. Voor onbegrepen gedrag is in 2024 een scholing gestart en voor medicatie is een commissie actief met structurele verbeteringen. We zien ook dat het aantal meldingen hierover nog niet structureel daalt. Dat vraagt om nader onderzoek, het bepalen van basisoorzaken en het inzetten van interventies daarop. Hierbij willen we vooral het probleemoplossend vermogen van de teams zelf aanspreken.

In 2024 zijn er 33 onderzoeken gedaan naar (ernstige) incidenten die een grote impact hadden op cliënten of mantelzorgers. Het doel was om ervan te leren en de zorg daardoor te kunnen verbeteren. De categorieën van deze onderzoeken zijn in het diagram aan de linkerzijde weergegeven. Deze onderzoeken hebben niet allemaal geleid tot een verplichte melding bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Uiteindelijk zijn minder dan de helft (45%) van de gebeurtenissen gemeld bij de toezichthouder.

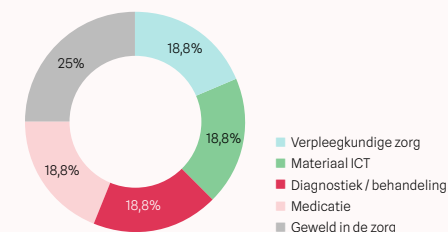
Meldingen incidenten cliëntenzorg
Aandeel per domein in 2024



Aantal uitgevoerde onderzoeken naar ernstige gebeurtenissen binnen Laurens



Categorie van de meldingen
bij de IGJ - 2024



Van de vijftien gebeurtenissen die gemeld zijn, onderzochten we elf gebeurtenissen volgens de principes van Safety II. Daarmee identificeren we wat we in de nabije toekomst anders moeten doen om vergelijkbare incidenten te voorkomen. De teams denken in dialoogsessies met elkaar na over wat goed gaat en hoe dit bij de gebeurtenis die onderzocht is, heeft kunnen gebeuren. Gezamenlijk worden verbetermaatregelen geformuleerd, om in de toekomst eenzelfde soort gebeurtenis te voorkomen.

“Gezamenlijk worden verbetermaatregelen geformuleerd, om in de toekomst eenzelfde soort gebeurtenis te voorkomen.”

Het valt op dat bij de IGJ relatief veel meldingen van ernstige, onverwachte gebeurtenissen betrekking hebben op ‘geweld in de zorgrelatie’. Dit komt doordat deze incidenten een grote impact hebben op cliënten, mantelzorgers en professionals. We onderzoeken ze grondig vanuit een intrinsieke motivatie om de oorzaak te begrijpen, ervan te leren en de zorg te verbeteren. Daarnaast zorgt gedegen onderzoek voor erkenning van de impact van deze gebeurtenissen op betrokkenen.

Sinds Laurens in 2016 onder verscherpt toezicht kwam, hebben we bewust veel incidenten gemeld bij de IGJ. Dit gaf ons de kans om ervan te leren en verbeteringen door te voeren. Tegelijkertijd kreeg de IGJ inzicht in de kwaliteit van zorg en hoe wij binnen Laurens het leren en verbeteren organiseren. De afgelopen jaren is gewerkt aan een scherpere afweging van ernstige incidenten en meer vertrouwen in het eigen beoordelingsvermogen of er sprake is van een meldingsplichtige gebeurtenis.

Door ernstige gebeurtenissen serieus te nemen en grondig te onderzoeken, laten we zien dat we een sterke intrinsieke motivatie hebben om te leren en verbeteren. De meldingen rondom ernstige gebeurtenissen geven ons inzicht in de organisatiebrede thema's voor verbetering. Signalering en opvolging is en blijft de komende tijd een belangrijk thema, waar wij in de hele organisatie aandacht voor hebben. Zeker nu we de zorg anders organiseren, zoals beschreven in hoofdstuk 4, is het des te belangrijker om medewerkers te ondersteunen in vaardigheden zoals signaleren, observeren en daarop handelen. We voelen een sterke verantwoordelijkheid en urgentie om hier dagelijks aandacht aan te besteden.

Externe certificering

In april en mei 2024 vond in drie domeinen de HKZ-audit plaats. Hierin zijn geen major bevindingen (categorie 1) geconstateerd. Wel zijn er voor één locatie drie minor bevindingen (categorie 2) benoemd over voorraad zuurstofflessen, brandveiligheid en het gebruik van de medicatiekar. Verder zijn er alleen observaties benoemd. Daarmee was dit opnieuw een geslaagde audit. Voor de bevindingen en observaties die genoemd zijn, zijn verbetermaatregelen geformuleerd.

Naast de HKZ heeft het domein Revalidatie en Palliatieve zorg ook het Topcare-predicaat en het Prezo-keurmerk voor Hospicezorg en Dementie op Jonge Leeftijd behaald.

In 2025 onderzoeken we welke manier van externe certificering goed aansluit bij onze koers en het generiek kompas. Op basis daarvan kiezen we een nieuw certificeringssysteem en een nieuwe certificeringspartner.

Cliëntervaringen

Thuiszorg

In 2024 hebben we binnen de thuiszorg, conform wet- en regelgeving voor de wijk-verpleging, de PREM uitgevoerd. De resultaten kwamen in januari beschikbaar. De respons op het onderzoek was 35%, een stijging ten opzichte van de 29% in 2023. Terwijl de gemiddelde waardering licht daalde van 7,8 naar 7,5. Ondanks de waardevolle inzichten die uit deze meting naar voren komen, merken we dat de huidige opzet van de PREM niet altijd goed aansluit bij onze manier van werken. Een groot deel van de cliëntpopulatie wordt niet meegenomen in het onderzoek, en daarnaast blijkt het voor medewerkers lastig om de resultaten te vertalen naar concrete verbeteracties per team. Hierdoor blijft de impact van de uitkomsten op de daadwerkelijke zorgverlening beperkt. In 2025 kijken we Laurensbreed naar een nieuwe vorm van cliënttevredenheidsonderzoek, die meer inzicht geeft voor het verder verbeteren van onze werkwijze.

Revalidatie

Cliënten die bij Laurens revalideren en herstellen, ontvangen voor ontslag een vragenlijst. Deze meet de tevredenheid rondom de geboden zorg en behandeling en het verblijf op de locatie. Bovendien wordt de Net Promotor Score uitgevraagd. De resultaten worden per kwartaal uitgewerkt en geanalyseerd in de kwartaalrapportages. Op basis van de uitkomsten worden verbetermaatregelen ingezet, waar nodig. In 2024 vulden 469 revalidanten de vragenlijst in. Gedurende het jaar zien we dat de gemiddelde rapportcijfers, die gebaseerd zijn op de gemiddelde uitkomst van de 15 vragen, redelijk

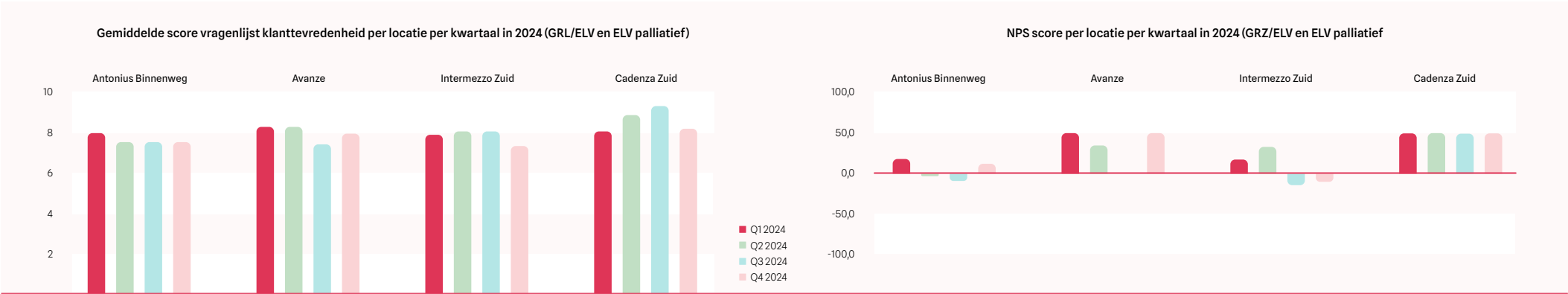
stabiel zijn. De NPS-scores, die zijn toegekend door dezelfde cliënten, schommelen erg per kwartaal. Hoewel de NPS wordt gebruikt als verantwoordingsinstrument, is het de vraag in hoeverre deze score een betrouwbaar en goed beeld geeft.

Palliatieve zorg

Voor de intramurale palliatieve zorg geldt dat de eerste contactpersoon zes weken na het overlijden van de cliënt per e-mail een tevredenheidsonderzoek krijgt. Voorafgaand aan de e-mail heeft een vrijwilliger een nazorggesprek gevoerd met de naasten en de e-mail aangekondigd. Een paar weken na het verzenden van de e-mail volgt nog een herinnering. In 2024 vulden 54 contactpersonen de vragenlijst in. Een daling van bijna 40% ten opzichte van het jaar ervoor. Deze daling zien we met name in het laatste halfjaar van 2024. De resultaten zijn door de lage respons niet representatief. Het is niet helemaal duidelijk waarom de respons zo laag is. Het aantal palliatieve cliënten nam juist toe in het laatste halfjaar. Opvallend is wel dat het netwerk van meer cliënten bestond uit mentoren en burens, in plaats van familie. Ook zou de hoeveelheid klanttevredenheidsonderzoeken die mensen in hun mailbox krijgen een rol kunnen spelen.

Wonen met zorg

In de tabel staan de resultaten op de CTO-vragen van 2023 en 2024 weergegeven, op een schaal van 1 tot 5. Het gaat om de gemiddelde scores per vraag op niveau van het domein. De vragen waren in 2024 gelijk aan die van 2023. In 2024 is echter wel een extra vraag (nummer 11) toegevoegd. Tenslotte is de NPS-score weergegeven. Dit is het percentage respondenten dat het cijfer 9 of 10 gaf, minus het percentage respondenten dat het cijfer 0 tot 6 gaf.



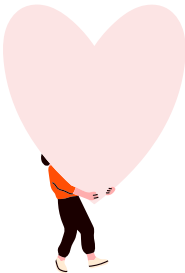
Opvallend is dat de resultaten op domeinniveau grotendeels hetzelfde zijn gebleven. Op acht van de veertien vragen is dezelfde score behaald. Op vier vragen is de score in 2024 0,1 hoger dan in 2023 en op twee vragen is de score in 2024 0,1 lager.

De NPS-score is opnieuw positief en gestegen van 4,2% naar 10,1%.

Vragen	2024	2023	Vershil 24-23
Vindt u dat medewerkers prettig met u omgaan?	4,2	4,2	0
Vindt u dat u goed verzorgd wordt door ons?	4,1	4,1	0
Vindt u dat u en uw familie of naasten in voldoende mate worden betrokken?	4	4,1	-0,1
Vindt u de woonomgeving prettig?	4	4	0
Vindt u dat u goed geholpen wordt bij de dingen die u zelf niet meer kunt?	4	4	0
Vindt u de woonomgeving buiten uw kamer schoon?	3,9	3,9	0
Eten en drinken: wijze van aanbieden	3,9	3,8	0,1
Kunt u bij de medewerkers terecht met al uw zorgvragen?	3,9	4	-0,1
Bent u tevreden met uw daginvulling?	3,8	3,8	0
Vindt u dat we de afspraken die we met u maken nakomen?	3,8	3,8	0
Vindt u dat de zorg en ondersteuning aansluiten bij wat u zelf belangrijk vindt?	3,8		
Vindt u de eigen kamer schoon?	3,7	3,7	0
Eten en drinken: geboden variatie	3,7	3,6	0,1
Eten en drinken: bereiding	3,6	3,5	0,1
Eten en drinken: smaak	3,5	3,4	0,1
NPS	10,1	4,2	5,9

Betrekken van cliënten en mantelzorgers bij het leren en verbeteren

Feedback van cliënten en mantelzorgers over onze zorg is waardevol, maar ook hun betrokkenheid bij dialoogsessies over (het voorkomen van) incidenten biedt belangrijke leermomenten. In 2024 hebben we gewerkt aan het eigen maken van deze methodiek. In 2025 krijgt dit vervolg, en willen we voorzichtig de eerste stappen zetten om naasten en cliënten actief te betrekken bij de dialoogsessies, zodat we nog beter van hun ervaringen kunnen leren.



Vervolg 2025

Om de feedback van cliënten en naasten beter te benutten en concreet toe te passen in onze dagelijkse praktijk, willen we in 2025 werken aan een nieuwe vorm van cliënttevredenheidsonderzoek. Dit baseren we op de inmiddels vastgestelde vragenlijst van ActiZ. Dit betekent dat we niet alleen kijken naar scores en statistieken, maar ook naar de verhalen en ervaringen achter de cijfers. We willen een vorm ontwikkelen waarin cliënten en medewerkers samen reflecteren op wat goed gaat en wat beter kan. En waarin teams direct handvatten krijgen om verbeteringen door te voeren.

Bedankt voor uw aandacht!

Bel ons op 010 33 23 000
of kijk op www.laurens.nl

laurens